

**PENGAJIAN PENGURUSAN FASILITI
JABATAN KEJURUTERAAN AWAM
POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

**PENGESAHAN HAK CIPTA
DISERTASI/LAPORAN PROJEK PRASISWAZAH**

Nama Penulis	: NUR AFIFAH BINTI AHMAD KAMAL
Tajuk Disertasi/Laporan	: Perkongsian Pengetahuan di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti (Merangkumi <i>Hard dan Soft Services</i>)
No My Kad	: 930221115380
No Pendaftaran	: 08BFM16F3005

Saya akui bahawa disertasi/laporan ini diklasifikasikan sebagai:

Sulit* (Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)

Terhad* (Mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi di mana kajian ini dijalankan)

Akses Terbuka Saya bersetuju disertasi/laporan ini diterbitkan secara akses terbuka (text lengkap)

Saya akur bahawa Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak- hak seperti berikut:

1. Disertasi/Laporan ini merupakan hak milik Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
2. Perpustakaan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat salinan Disertasi/Laporan ini untuk tujuan penyelidikan sahaja

3. Perpustakaan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah mempunyai hak untuk membuat salinan Disertasi/Laporan ini sebagai bahan akademik pertukaran antara institusi pendidikan

Tandatangan Penulis:

Disahkan Oleh:

Nama Penuh Penulis:
NUR AFIFAH BT AHMAD KAMAL

Tarikh: 07/08/2020

Nama Penuh Penyelia:
Sr. Dr. FADHILAH BT MOHD
NOR

Tarikh: 07/08/2020

CATATAN: * Jika disertasi/laporan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada organisasi berkaitan dengan menyatakan tempoh dan sebab maklumat dalam penulisan ini diklasifikasikan sebagai SULIT atau TERHAD.

PENGAKUAN PENULIS

Saya akui bahawa karya di dalam disertasi ini merupakan hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Nama Pelajar : NUR AFIFAH BT AHMAD KAMAL
Nombor Pendaftaran Pelajar : 08BFM16F3005
Nombor MyKad Pelajar : 930221-11-5380
Tajuk Disertasi : Perkongsian Pengetahuan di dalam
Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti (Merangkumi
Hard dan Soft Service)
Program : Ijazah Sarjana Muda Teknologi Pengurusan
Fasiliti Dengan Kepujian
Jabatan : Kejuruteraan Awam
Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah,
Shah Alam

Tandatangan Pelajar :
Tarikh :

Disahkan oleh:

Nama Penyelia : Sr. Dr. FADHILAH BT MOHD NOR
Jabatan : Kejuruteraan Awam
Institusi : Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz
Shah, Shah Alam.

Tandatangan Penyelia :
Tarikh :

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan disertasi ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Sr. Dr. Fadhilah Bt Mohd Nor, selaku penyelia saya di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu dalam penghasilan disertasi ini.

Ribuan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa saya yang sentiasa menyokong, mendoakan, peringatan dan memberi motivasi yang amat saya perlukan. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat saya sanjungi dan akan saya ingati sepanjang hayat ini.

Seterusnya, ucapan terima kasih ditujukan kepada mentor-mentor yang berada di industri yang banyak memberi bantuan dan dorongan untuk menghasilkan penulisan ini. Mereka yang menjadikan disertasi ini diisi dengan data-data yang tepat dan sah.

Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan penulisan ini. Semoga penyelidikan dan penulisan ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.

ABSTRAK

Keperluan latihan adalah penting kepada sesebuah organisasi, kerana prestasi dan kejayaan organisasi dapat dipengaruhi oleh latihan yang efektif. Suatu struktur latihan yang dikehendaki di dalam sesebuah organisasi untuk menghasilkan pekerja yang berkemahiran dan berkomitmen bagi memenuhi tuntutan yang sentiasa berubah akibat daripada persaingan global. Namun begitu penyelidikan lepas menunjukkan bahawa 40% pekerja tidak menerima latihan pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan kerja yang berkesan dan menyebabkan mereka meninggalkan jawatan mereka pada tahun pertama, Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti. Matlamat yang ditetapkan adalah untuk mencadangkan amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah percampuran (mixed method), manakala instrument kajian yang digunakan adalah kaedah temubual dan borang kaji selidik. Borang kaji selidik diedarkan kepada 180 responden ditiga buah syarikat pengurusan fasiliti melalui kaedah pengedaran *google form* dan responden yang berjaya menjawab soalan ini adalah sebanyak 180 dan data yang diperolehi telah dianalisa menggunakan sistem SPSS. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden bersetuju dengan setiap soalan yang dikemukakan berkenaan jenis latihan terbaik. Sekiranya kakitangan diberikan latihan yang bersesuaian seperti latihan semasa kerja, latihan di luar tempat kerja, latihan berkaitan tugas, latihan teknikal, latihan kemahiran komunikasi dan latihan sendiri bagi membuktikan tahap keperluan latihan yang diperlukan dalam mempengaruhi tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan di dalam pengurusan fasiliti.

2.3.4.2	Kepentingan Latihan Teknikal	27
2.3.5	Latihan Kemahiran Komunikasi	28
2.3.6	Latihan Kemahiran Kendiri	30
2.3.6.1	Konsep Kendiri	30
2.4	Rumusan	32
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN		
3.1	Pengenalan	33
3.2	Falsafah Pendekatan Kajian	35
3.2.1	Falsafah Penyelidikan	35
3.3	Rekabentuk Kajian	38
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	38
3.4.1	Kaedah Temubual	39
3.5	Rumusan	42
BAB EMPAT: PENGUMPULAN DATA		
4.1	Pengenalan	43
4.2	Instrumen Pengumpulan Data	44
4.2.1	Temubual Separa Struktur	44
4.2.2	Soalan Soal Selidik	46
4.2.2.1	Bahagian A Latar Belakang Responden	47
4.2.2.2	Bahagian B Mengenalpasti Jenis Keperluan Latihan	47
4.2.2.3	Bahagian C Menaganalisa Tahap Keperluan Latihan Pekerja	49
4.2.2.4	Bahagian D Mencadangkan Jenis Latihan Terbaik	50
4.3	Kajian Rintis	52
4.4	Rumusan	53
BAB LIMA: ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN		
5.1	Pengenalan	54
5.2	Demografi Responden	55
5.2.1	Analisa Responden Berdaasarkan Nama Syarikat	55
5.2.2	Analisa Responden Berdasarkan Posisi	57

5.2.3	Analisa Data Berdasarkan Tempoh Syarikat Beroperasi	58
5.2.4	Analisa Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	59
5.2.5	Analisa Data Berdasarkan Kekekapan Responden Menjalani Latihan	60
5.3	Dapatan Kajian Bagi Objektif Satu	62
5.3.1	Analisa Data Bagi Bahagian B	62
5.4	Dapatan Kajian Bagi Objektif Kedua	69
5.4.1	Analisa Data Bagi Bahagian C	69
5.5	Dapatan Kajian Bagi Objektif Ketiga	76
5.5.1	Analisa Data Untuk Borang Soal Selidik Bagi Bahagian D	76
5.5.2	Analisa Data Bagi Temubual Separa Struktur	82
5.6	Rumusan	87
BAB 6: KESIMPULAN		
6.1	Pengenalan	88
6.2	Ringkasan Persoalan Kajian	88
6.2.1	Persoalan Kajian Pertama	88
6.2.2	Persoalan Kajian Kedua	89
6.2.3	Persoalan Kajian Ketiga	89
6.3	Implikasi Kajian	90
6.4	Limitasi Kajian	90
6.5	Cadangan	91
6.6	Rumusan	92
RUJUKAN		94
LAMPIRAN		
Lampiran A: Soalan Kaji Selidik		96
Lampiran B: Soalan Temubual		100

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Halaman
Jadual 3.1	Positivism, Interpretivism dan Epistemologies	36
Jadual 4.1	Item Berkenaan Mengenalpasti Jenis-Jenis Keperluan Latihan	48
Jadual 4.2	Item Berkenaan Tahap Keperluan Latihan Pekerja	49
Jadual 4.3	Item Berkenaan Jenis Latihan Terbaik Bagi Pekerja	50
Jadual 4.4	Skala Likert	51
Jadual 4.5	Cronsbarch's Alpha	52
Jadual 5.1	Min Bagi Jenis-Jenis Keperluan Latihan Pekerja	63
Jadual 5.2	Min Bagi Tahap Keperluan Latihan Pekerja	70
Jadual 5.3	Min Bagi Jenis Latihan Terbaik Bagi Pekerja	77
Jadual 5.4	Profil Responden	82
Jadual 5.5	Hasil Temubual	83

SENARAI RAJAH

Rajah	Tajuk	Halaman
Rajah 2.1	Kerangka Konseptual	15
Rajah 3.1	Rekabentuk Kajian	38
Rajah 5.1	Carta Pai Syarikat Responden	56
Rajah 5.2	Carta Pai Posisi Responden	57
Rajah 5.3	Carta Pai Tempoh Operasi Syarikat Responden	58
Rajah 5.4	Carta Pai Pengalaman Kerja Responden	59
Rajah 5.5	Carta Pai Kekerapan Latihan Responden	60
Rajah 5.6	Carta Min Bagi Jenis-Jenis Keperluan Latihan	64
Rajah 5.7	Carta Min Bagi Tahap Keperluan Latihan Pekerja	71
Rajah 5.8	Carta Min Bagi Jenis Latihan Terbaik Pekerja	78

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. PENGENALAN

Menurut Pertubuhan Perkhidmatan Tenaga Kerja (*manpower services commission*) latihan boleh ditakrifkan sebagai satu proses yang melibatkan perancangan dalam merubah tingkahlaku, pengetahuan atau kemahiran melalui pengalaman pembelajaran untuk mencapai kejayaan yang berkesan melalui aktiviti yang dijalankan. Ianya bertujuan bagi meningkatkan keupayaan individu dan memuaskan kehendak semasa di dalam proses penyampaian perkhidmatan. Latihan juga merupakan suatu proses untuk memperolehi dan memperbaiki kemahiran, pengetahuan serta sikap. Ianya bertindak sebagai peranan penting untuk meningkatkan prestasi kerja. Matlamat utama latihan adalah untuk meningkatkan prestasi kerja dan kebolehan melakukan tugas walaupun latihan datang dalam pelbagai bentuk (Faizah Yunus, 2003).

Keperluan latihan adalah penting kepada sesebuah organisasi. Prestasi dan kejayaan organisasi dapat dipengaruhi oleh latihan yang efektif dan dengan mengikut kitaran latihan yang bermula dengan analisa keperluan latihan, merekabentuk latihan, melaksana serta menilai program latihan (Goldstein, 1993 & Brooks, 1995). Menurut Faizah (2003), menjelaskan bahawa peningkatan prestasi boleh dicapai melalui pekerja yang berkemahiran, berkomitmen dan berpengetahuan untuk membolehkan suatu organisasi tempat kerja itu maju dan berjaya. Disebabkan oleh teknologi yang sentiasa berubah serta proses operasi baru yang diperkenalkan, banyak masalah yang timbul kerana kebanyakan pekerja tidak mempunyai kemahiran yang diperlukan mengikut perubahan semasa. Menurut Ruslan (2007), penyampaian perkhidmatan yang kurang berkualiti adalah masalah utama yang

dihadapi dalam industri FM di Malaysia. Hal ini berpunca kerana kurangnya pemahaman dan latihan yang sepatutnya dan menyebabkan pihak pengurusan fasiliti melakukan kerja menggunakan kaedah cuba jaya (Ballesty, 2007).

Untuk mengekalkan kualiti pelaksanaan perkhidmatan yang baik serta keberkesanan dalam perkhidmatan FM, kita hendaklah mengenalpasti tahap kekerapan latihan yang diperlukan atau yang telah dilaksanakan dalam sebuah organisasi samada ianya mempengaruhi keberkesanan terhadap penyampaian perkhidmatan pengurusan fasiliti atau sebaliknya.

Oleh itu, satu kajian yang hanya tertumpu kepada keperluan latihan di dalam bidang Pengurusan Fasiliti adalah penting bagi menyokong faktor keberkesanan perkhidmatan pengurusan fasiliti melalui kajian kekerapan keperluan latihan yang disediakan oleh organisasi dan cadangan amalan terbaik.

1.2 PENETAPAN KONSEP KAJIAN

Sub-topik penetapan konsep kajian ini akan membincangkan kenyataan masalah kajian, matlamat kajian, hipotesis kajian, persoalan kajian, objektif kajian dan kepentingan kajian.

1.2.1 Kenyataan masalah

Di dalam sesebuah organisasi, perkhidmatan Pengurusan Fasiliti dianggap sebagai fungsi yang strategik dalam memberikan peningkatan yang positif dan kejayaan di dalam organisasi (Alexander, 2003). Untuk menghasilkan perkhidmatan yang baik di dalam penyelenggaraan bangunan, pihak Pengurusan Fasiliti hendaklah mengetahui peranannya masing-masing. Oleh itu keberkesanan dalam perkhidmatan Pengurusan Fasiliti boleh

ditingkatkan dengan melaksanakan keperluan latihan. Namun begitu penyelidikan yang lepas telah membuktikan bahawa sebanyak 40% pekerja tidak menerima latihan pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan kerja yang berkesan dan berkualiti menyebabkan mereka meninggalkan jawatan mereka dalam tahun pertama (Karla Gutierrez, 2018). Terdapat beberapa cabaran yang telah dikenalpasti yang mengakibatkan keberkesanan perkhidmatan FM tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan. Antaranya ialah Pengurusan fasiliti berhadapan dengan cabaran terhadap kekurangan pengiktirafan, pendidikan dan latihan (Ballesty, 2007) ianya perlu mengambil masa untuk diterima pakai oleh pengamal Pengurusan Fasiliti. Keperluan latihan ini penting kerana pihak pengurusan fasiliti perlu bertindak sebagai peranan penting untuk menjalankan pengurusan yang berkesan bagi memberikan kemudahan kepada sesiapa yang menggunakan fasiliti (Rozana & Abdul, 2012). Ini kerana Dasar Pembangunan Sumber Manusia menjelang 2020 adalah mengembangkan bekalan tenaga kerja yang berkemahiran tinggi dan berpengetahuan untuk membantu pembangunan ekonomi yang berdasarkan pengetahuan dan latihan, serta melaksanakan Dasar Latihan Kebangsaan dan strategi-strateginya yang akan memenuhi keperluan latihan tenaga kerja dalam sektor swasta (Hazim Alexander, 2015).

Selain itu keberkesanan terhadap pelaksanaan perkhidmatan Pengurusan Fasiliti juga adalah dipengaruhi oleh faktor Kelemahan di dalam pengurusan fasiliti dan Keliru dengan peranan yang sepatutnya dijalankan yang menyebabkan kekurangan pendedahan terhadap latihan-latihan yang sepatutnya (Encik Nasrun, 2013). Hal ini dibuktikan melalui kajian lepas yang mendapati pengurusan fasiliti kurang pemahaman terhadap peranan yang diperlukan tentang tugas yang diberikan dan menyebabkan perkhidmatan yang dijalankan terjejas (Maisarah dan Wan, 2009). Menurut Clark & Rees (2000)

Kebanyakannya pihak pengurusan fasiliti tidak mempunyai pemahaman dan kepakaran menyebabkan kurangnya pengetahuan. Hal ini dapat mengakibatkan pengurus fasiliti yang tidak mempunyai kelayakan menjalankan operasi perkhidmatan Pengurusan Fasiliti berdasarkan *trial and error*. Pekara ini dibuktikan oleh penyelidikan yang lepas yang menunjukkan bahawa sebanyak 40% pekerja yang tidak menerima latihan pekerjaan yang diperlukan untuk menghasilkan kerja yang berkesan dan berkualiti akan meninggalkan jawatan mereka dalam tahun pertama (Karla Gutierrez, 2018).

Walaupun perkhidmatan yang diperlukan dapat dilaksanakan namun masih tidak menjamin keberkesanan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

1.2.2 Persoalan Kajian

kajian ini memaparkan persoalan yang dapat memberi gambaran yang jelas mengenai tahap keperluan latihan terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti. Persoalan pertama yang dapat dikemukakan adalah, Apakah keperluan yang diperlukan bagi mencapai keberkesanan dalam pengurusan fasiliti perlu dilakukan.

1.2.3 Matlamat Kajian

Mencadangkan amalan terbaik terhadap keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti

1.2.4 Sub-Persoalan kajian

- a) Apakah jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti?
- b) Sejauh mana tahap keperluan latihan pekerja dalam keperluan perkhidmatan pengurusan fasiliti?
- c) Apakah jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan terhadap perkhidmatan pengurusan fasiliti?

1.2.5 Objektif Kajian

- a) Mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.
- b) Menganalisa tahap keperluan latihan pekerja dalam keperluan perkhidmatan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.
- c) Mencadangkan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti

1.3 SKOP KAJIAN

Kajian ini akan mengkaji jenis-jenis keperluan latihan dalam mempengaruhi keberkesanan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti di syarikat *Global Facilities Management* di menara MATRADE, Wangsa Utama di MAB *Office Site* Sepang, dan UEM Edgenta di hospital Pulau Pinang melalui kaedah borang soal selidik dengan pihak yang berkalayakkan dan membuat pemerhatian terhadap kekerapan latihan

yang disediakan oleh organisasi di Kawasan yang dipilih bagi mendapatkan data kajian.

Kajian ini hanya memfokuskan kepada syarikat yang menjalankan perkhidmatan pengurusan fasiliti sahaja. Responden kajian ini adalah terdiri daripada pihak bekelayakkan, badan pengurusan dan pekerja Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

1.4 KEPENTINGAN KAJIAN

Latihan merupakan suatu usaha yang dirancang oleh organisasi untuk memberi kemudahan dalam proses pembelajaran tingkah laku kerja yang tertentu. Usaha ini adalah bertujuan bagi meningkatkan kebolehan pekerja melakukan tugas-tugas mereka dalam masa yang sama dapat meningkatkan prestasi semasa dan masa depan pekerja serta dapat mencapai objektif organisasi. Kecekapan pekerja boleh ditingkatkan dengan mengubah sikap mereka atau menambah pengetahuan dan kemahiran mereka.

Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk membuktikan tahap keperluan latihan yang diperlukan yang mempengaruhi tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan di dalam pengurusan fasiliti serta perkongsian pengetahuan mengenai cadangan amalan terbaik terhadap pelaksanaan keperluan latihan di dalam organisasi FM. Dalam mencapai keputusan kajian segala penekanan terhadap isu akan dilakukan supaya objektif kajian dapat dipenuhi. Pada masa yang sama kajian ini dapat membantu industri pengurusan fasiliti untuk meningkatkan kompetensi organisasi mereka dengan perkongsian ilmu yang dilakukan melalui kaedah keperluan latihan. Selain itu kajian ini juga dapat menjadi rujukan bagi amalan baik terhadap keperluan latihan.

Selain itu, kajian ini dijalankan bagi meningkatkan lagi pengetahuan pengkaji dari segi teori dan amalan tentang topik yang

dikaji, disamping dapat membuka minda dan membantu perkembangan ilmu pengetahuan. Kajian ini juga mampu dijadikan sumber ilmiah dan rujukan akademik kepada pengkaji akan datang mengenai isu yang dikaji

BAB DUA

SOROTAN SUSASTERA

2.1 PENGENALAN

Peningkatan prestasi sesebuah organisasi dapat ditingkatkan dengan mempunyai pekerja yang berpengetahuan, berkemahiran serta berkomitmen tinggi. Faktor yang menjadi halangan terhadap pekerja untuk menjalankan tugas dengan baik adalah disebabkan oleh kurangnya kemahiran yang diperlukan disebabkan oleh proses operasi baru yang diperkenalkan serta teknologi yang sering berubah. Oleh itu keperluan latihan diperlukan di dalam sebuah organisasi bagi memenuhi kehendak kerja mereka. Keperluan latihan boleh ditakrifkan sebagai suatu struktur latihan yang dikehendaki di dalam sesebuah organisasi untuk menghasilkan pekerja yang berkemahiran dan berkomitmen bagi memenuhi tuntutan yang sentiasa berubah akibat daripada persaingan global. Menurut Faizah (2013), bagi menghadapi saingan global tenaga kerja hendaklah dilatih mengenai kemahiran penyelesaian masalah dan kualiti secara berterusan supaya mereka lebih bersedia untuk menghadapi perubahan-perubahan yang akan berlaku. Keperluan latihan mempunyai dua kaedah untuk mempelajarinya. Kaedah yang pertama adalah dengan menggunakan pendekatan proaktif dimana ia melantik seorang *instructional designer* yang akan melakukan penilaian terhadap sistem serta mencari masalah atau yang berpotensi menjadi masalah. Ianya bertujuan untuk mengelakkan masalah yang akan berlaku pada masa akan datang serta untuk mewujudkan sistem yang lebih efektif. Manakala kaedah yang kedua adalah dengan menggunakan khidmat penyelia atau pengurus untuk datang ke jabatan latihan bagi menyelesaikan masalah. Kebiasaannya masalah yang berlaku adalah berkaitan dengan kenaikan pangkat, pekerja baru, penilaian, pertukaran atau pengenalan teknologi baru (Clark 1998 dalam Faizah yunus 2013). Jabatan latihan perlu memastikan penyelesaian melalui latihan dilakukan dengan segera jika terdapat sebarang masalah

yang timbul. Keperluan latihan diperlukan apabila pekerja di dalam sesebuah organisasi kekurangan pengetahuan atau kemahiran bagi menjalankan tugas tidak berada pada tahap yang memuaskan. Masalah akan timbul jika terdapat perbezaan terhadap apa yang perlu dilakukan dengan bagaimana pekerja melaksanakan tugas semasa menjalankan tugas sebenarnya, (Faizah yunus 2013).

2.2 DEFINISI PENGETAHUAN

Pengetahuan boleh ditakrifkan sebagai suatu kesedaran ilmu, atau kebiasaan yang dapat kita perolehi melalui pembelajaran atau pengalaman. Pengetahuan terdapat dalam dua bentuk iaitu pengetahuan spesifik atau pengetahuan yang dapat kita perolehi daripada pengalaman kerja yang lama, latihan, pemerhatian atau pembelajaran. Menurut Chan dan Chau, (2008) pada masa kini pengetahuan telah dikenalpasti sebagai salah satu kaedah untuk meningkatkan daya saing sesebuah organisasi, dan telah mendapat penerimaan yang meluas. Keupayaan menggunakan sumber dengan baik dapat mempengaruhi kejayaan sesebuah negara atau masyarakat, sumber yang dinyatakan termasuklah sumber intelektual rakyatnya iaitu pengetahuan. Di dalam sesebuah organisasi, berkongsi pengetahuan merupakan jalan yang terbaik, ianya bertujuan bagi mengekalkan pengetahuan tersebut meskipun pemiliknya telah tiada. Untuk menjana idea yang kreatif pengetahuan haruslah dikongsi, digunakan serta diperbaharui (Wang et al. 2000).

2.2.1 PERKONGSIAN PENGETAHUAN

Perkongsian pengetahuan merupakan proses pertukaran sesuatu sumber dimana satu pihak akan memberi dan diterima oleh satu pihak yang lain (Sharratt dan Usoro, 2003). Menurut Disterer (2001) pemindahan pengetahuan antara individu atau kumpulan dalam satu organisasi juga boleh ditarifkan sebagai perkongsian pengetahuan, ianya boleh berlaku jika seseorang individu benar-benar ingin membantu orang lain untuk meningkatkan kemampuan bagi suatu tindakan. Perkongsian pengetahuan dapat membantu pekerja untuk menyelesaikan masalah, mengurangkan kos, serta mewujudkan satu inovasi yang baru. Berdasarkan kajian yang lepas perkongsian pengetahuan merupakan satu faktor yang boleh meningkatkan prestasi organisasi serta menggalakkan inovasi pekerja (Yu, Yanfei dan Hailin, 2007). Menurut Wang et al. (2000) di dalam perkongsian pengetahuan bukan hanya terhad kepada aspek kerja sahaja malah ia juga termasuk matlamat, visi, sokongan, perasaan, pendapat dan soalan. Organisasi akan memperolehi pelbagai faedah bergantung kepada bagaimana pekerja menerap, berkongsi dan menggunakan pengetahuan yang ada pada mereka. Proses perkongsian itu sendiri dapat memberikan nilai kepada pengetahuan, kerana pengetahuan tidak akan bernilai jika tidak dipindahkan atau dikongsi kepada individu yang lain, tiada nilai yang dapat dicipta sekiranya individu tidak ingin berkongsi pengetahuan yang ada pada mereka dan lebih bersikap untuk menyimpan pengetahuan itu sendiri. Terdapat keistimewaan pada pengetahuan iaitu pengetahuan tetap kekal pada pemiliknya walaupun ia berkongsi dengan ramai individu. Selain itu individu yang memperolehi pengetahuan itu juga dapat meningkatkan lagi nilai tersebut melalui pengetahuan yang sudah sedia ada pada mereka (Information Week, 1999). Pelbagai manfaat yang dapat diperolehi daripada perkongsian pengetahuan itu sendiri, antaranya adalah seperti, prestasi

organisasi dapat ditingkatkan, selain itu pekerja dapat berkongsi cara kerja yang terbaik dan berlakunya pencambahan idea yang lebih kreatif dalam aspek produk mahupun perkhidmatan, serta ia juga dapat membantu dalam meningkatkan produktiviti apabila proses penyelesaian masalah dapat dipendekkan terutamanya apabila langkah penyelesaian yang digunakan itu berjaya dan dapat digunapakai oleh pekerja lain.

2.2.2 JENIS-JENIS PENGETAHUAN

a) Pengetahuan Tersirat (*Tacit*)

Adalah pengetahuan yang sukar disampaikan serta diterima kerana pengetahuan ini adalah berdasarkan kepada pengalaman individu samada dari segi pengetahuan atau kemahiran (Nonaka, 1994). Pengetahuan tersirat tidak mempunyai perkataan, ianya berlaku secara automatik tanpa perlu berfikir atau tiada masa untuk berfikir. Menurut falsafah Polanyi (1967) menyatakan individu akan memahami cara melakukan sesuatu tanpa perlu memikirkannya seperti contoh menunggang basikal. Kebiasaanya bentuk pengetahuan ini adalah tidak rasmi dan pengetahuan ini boleh digunakan walaupun dari kenyataan orang lain Pengetahuan jenis ini tidak dapat diperolehi daripada buku panduan, data atau fail, ianya adalah berdasarkan teknik atau kemahiran individu dan terdiri daripada nilai, kepercayaan, pandangan, persepsi serta anggapan (Sternberg, 1997). Pengetahuan tersirat teknikal adalah ditunjukkan oleh mereka yang mempunyai kemahiran yang pakar dalam sesuatu bidang, contohnya pengetahuan yang diperolehi sedikit demi sedikit oleh tukang kayu untuk mahir dalam bidang tersebut. Individu yang memperolehi atau mendengar pengetahuan ini dapat menilai kandungan

cerita yang diperolehinya dan tindakan serta dapat menggunakan pengetahuan tersirat yang diperoleh tersebut untuk kerja mereka. Pengetahuan tersirat ini biasanya kurang digunakan di tempat kerja, hampir dua pertiga daripada maklumat berdasarkan kerja kan berubah kepada pengetahuan tersirat. Pengetahuan jenis ini akan dipindahkan semasa berhadapan, di dalam perbualan yang tidak formal, penceritaan, *mentoring* dan pelatih. Selain itu, secara spontan atau perbualan yang kreatif juga berlaku apabila dua individu bertukar maklumat. Individu yang mempunyai pengetahuan tersirat ini boleh dianggap telah mempunyai bakat. Mereka mempunyai pengetahuan dan pakar mengenai kemahiran mereka dan tanpa mereka sedar pengetahuan yang ada pada mereka boleh membuatkan mereka berjaya. Pengetahuan tersirat ini dibentuk berdasarkan kandungan, konteks dan orientasi. Bergantung kepada individu dan situasi, satu atau lebih jenis pengetahuan tersirat mungkin digunakan dalam konteks atau orientasi yang berbeza (Wagner dan Sternberg, 1987).

b) Pengetahuan Tersurat (*Explicit*)

Pengetahuan tersurat adalah terdiri daripada pengetahuan teknikal atau data akademik yang disampaikan dalam bentuk bahasa yang formal, seperti contoh manual, penjelasan matematik, atau *copyright*. Selain itu ia merupakan pengetahuan yang sistematik dan mudah untuk disampaikan dan dikongsi melalui pencetakan, kaedah elektronik dan kaedah formal yang lain. Kefahaman yang dapat diperolehi bagi pengetahuan tersurat ini adalah melalui cara pembelajaran yang formal, pengetahuan ini adalah teknikal dan memerlukan pengetahuan tahap akademik. Pengetahuan tersurat akan

disimpan dengan baik di dalam hierarki pangkalan data dan boleh diakses dengan kualiti yang tinggi, boleh dipercayai, dan sistem pengambilan maklumat yang cepat. Apabila ia disimpan, maklumat/pengetahuan tersurat tersebut dapat memberikn banyak faedah kepada penggunanya, contohnya seperti boleh digunakan semula untuk menyelesaikan banyak masalah yang sama atau menghasilkan perhubungan yang bernilai bersama individu yang lain melalui perkongsian pengetahuan tersebut (Hansen et al. 1999). Menurut Nonaka & Takeuchi (1995) pengetahuan tersurat merupakan pengetahuan yang mudah untuk disampaikan dan diterima oleh individu yang lain kerana ia dihasilkan dalam bentuk dokumen bertulis seperti contoh laporan atau manual.

2.2.3 PROSES PERKONGSIAN PENGETAHUAN

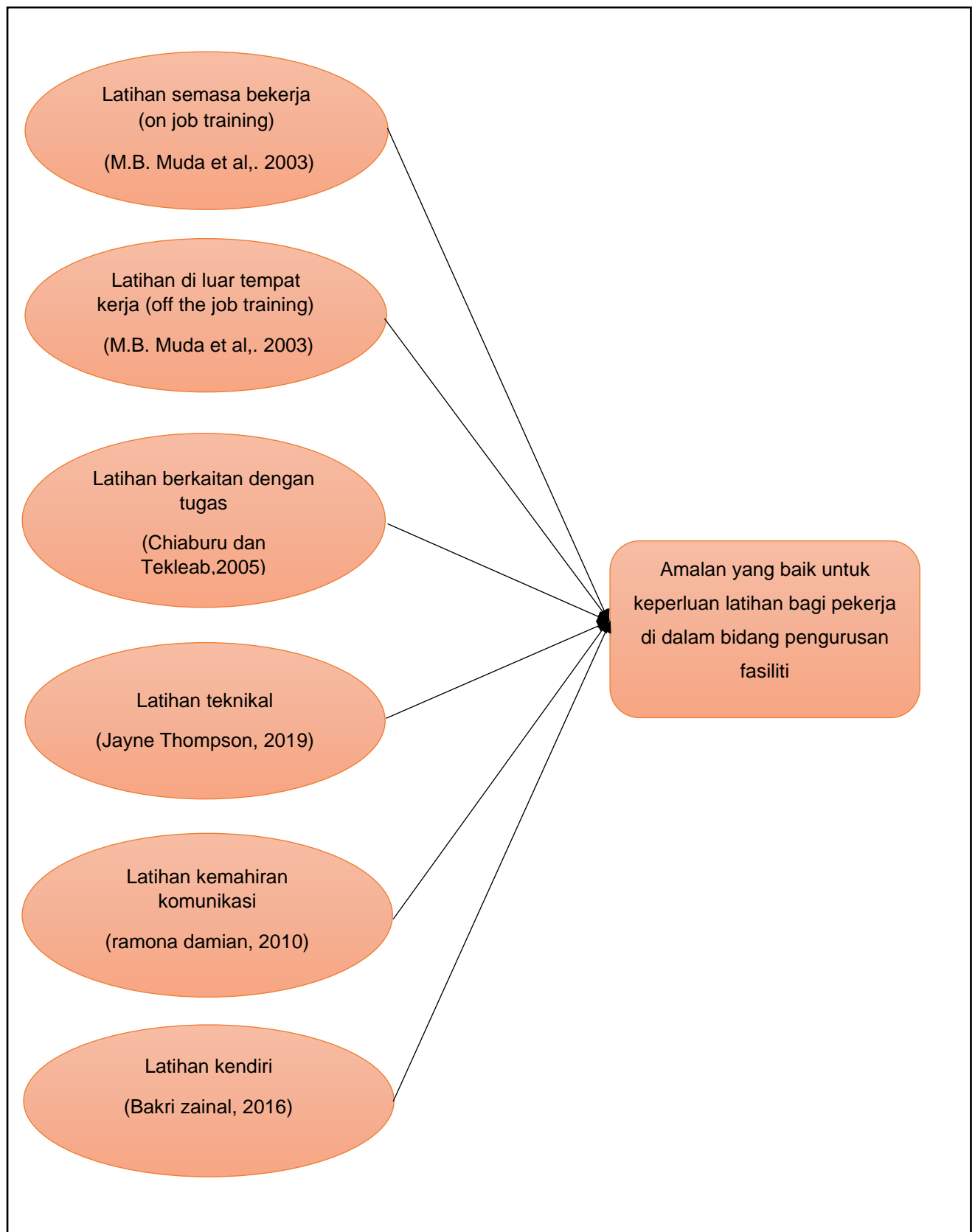
Menurut Beth Hendricks (2019), Proses perkongsian pengetahuan bergantung kepada beberapa bahan utama iaitu:

- i. Artikulasi – Bagaimana tersebut pengetahuan disampaikan.
- ii. Kesedaran – Memahami pengetahuan yang diperolehi dan pekara yang diperlukan
- iii. Akses – Mendapat pengetahuan.

Perkongsian pengetahuan bermula dengan individu yang menyampaikan pengetahuan tersebut. Langkah pertama bagi proses perkongsian pengetahuan bermula apabila terdapat penglibatan oleh dua pihak ini iaitu, individu yang mempunyai pengetahuan dan individu yang akan menerima pengetahuan yang disampaikan. Langkah seterusnya adalah mengenalpasti kehendak pembelajaran atau jenis pengetahuan yang diperlukan, sebagai contoh memastikan samada terdapat sebarang proses atau prosedur yang diperlukan semasa proses penyampaian pengetahuan dilakukan, maklumat penting yang perlu disediakan

dan disampaikan. Seterusnya adalah memastikan sumber utama maklumat yang disampaikan. Adakah pengetahuan yang disampaikan dalam proses manual, proses bertulis atau hanya diketahui oleh sesetengah pekerja. Sesetengah pengetahuan adalah lebih baik di perolehi secara langsung oleh individu yang menyampaikannya.

2.3 KERANGKA KONSEPTUAL



Rajah 2.1 : Kerangka Konseptual

2.3.1 LATIHAN SEMASA BEKERJA (*ON JOB TRAINING*)

Menurut M.B. Muda (2003) latihan boleh dikategorikan dalam beberapa jenis, antaranya adalah latihan semasa kerja (*on the job training*). Kebiasaannya latihan jenis ini dilaksanakan oleh organisasi yang mempunyai pekerja baru, selain itu ia juga dilaksanakan apabila berlaku kenaikan pangkat di tempat kerja, latihan jenis ini dilakukan bagi menempatkan pekerja tersebut bersama-sama pekerja lama yang lebih berpengalaman untuk bekerja bersama. Penyampaian pengetahuan bagi latihan jenis ini kebiasaannya dijalankan di tempat kerja dan pada hari bekerja, hanya disampaikan dalam bentuk ceramah, taklimat, ataupun kursus pendek yang diuruskan oleh organisasi. Contoh program yang dilaksanakan bagi latihan jenis ini adalah seperti latihan arahan kerja, pusingan kerja (*job rotation*), *coaching* dan mentor-mentee. Kebiasaannya organisasi akan menggunakan latihan jenis ini untuk melatih pekerja mereka yang bukan berkaitan dengan pengurusan. Latihan semasa bekerja ini secara langsung memberikan pekerja pengalaman melalui tunjuk ajar daripada jurulatih atau penyelia yang menguruskan mereka. Latihan jenis ini mewujudkan peluang kepada pekerja untuk melihat dan terdedah dengan kerja yang sebenar, selain itu hubungan yang baik dengan penyelia dan rakan sekerja juga dapat dibentuk (Waqiuddin 2011). Kajian lepas telah membuktikan dengan melaksanakan latihan semasa bekerja dapat membantu organisasi untuk meningkatkan produktiviti mereka sebanyak 1% hingga 2% (Koning, 2008). Terdapat beberapa kelebihan dalam melaksanakan latihan jenis ini antaranya adalah pelatih atau pekerja sedang dalam latihan dapat memahami peraturan dan prosedur kerja ini kerana mereka sering terdedah kepada suasana kerja sebenar. Selain itu ia juga menjimatkan masa kerana ia tidak melibatkan waktu selain dari waktu kerja serta tidak melibatkan tambahan kos yang lain. Sebagai contoh,

pekerja dilatih untuk menggunakan sebuah mesin yang baru, oleh itu mereka dapat menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru. Namun begitu kejayaan atau keberkesanan latihan jenis ini adalah bergantung kepada kualiti pelatih atau pekerja itu sendiri (D Naorem, 2016).

Menurut D Naorem (2016) latihan semasa kerja ini boleh dilaksanakan melalui beberapa kaedah seperti berikut :

i. Kejurulatihan dan mentoring (*coaching and mentoring*)

- Kaedah yang sering digunakan untuk melatih pekerja semasa mereka sedang bekerja. Dalam latihan ini penyelia dan pekerja akan saling berhubung antara satu sama lain, bagi memastikan pekerja menjalankan tugas mereka dan penyelia dapat memastikan perkembangan pekerja mereka. Mentoring merupakan bentuk latihan yang kebiasaannya digunakan oleh eksklusif yang berpengalaman untuk melatih pekerja junior. Kaedah ini menggunakan teknik satu mentor satu pekerja dan tempoh masa dijalankan selama beberapa tahun atau sehingga pekerja tersebut mampu untuk menggantikan tempat mentor itu sendiri.

ii. Pengganti (*Understudy*)

- Merujuk kepada kaedah dimana pekerja dilantik oleh pihak atasan untuk menggantikan tempat mereka, pekerja perlu bersedia untuk melaksanakan tugas dan mengisi kekosongan kedudukan tersebut. Kaedah ini mungkin dilaksanakan jika terdapat pekerja atasan yang akan dinaikkan pangkat, persaraan atau pemindahan. Pekerja yang dilatih perlu bertanggungjawab terhadap kerja tersebut. Seperti contoh ketua jabatan boleh memilih sesiapa sahaja yang kompeten atau layak untuk menggantikan tempat

beliau. Kaedah ini dapat memberikan peluang kepada pekerja untuk mencuba dan mempelajari cara kepimpinannya.

iii. Putaran kerja (*job rotation*)

- Melibatkan pertukaran kerja yang berbeza dengan cara atau bahagian kerja yang asal, sehingga mereka dapat memahami dan mengetahui fungsi serta proses kerja yang berbeza tersebut, latihan jenis ini tetap berlaku dalam satu organisasi yang sama. Faedah yang diperolehi daripada kaedah ini adalah, pekerja dapat membina hubungan dengan ramai individu lain yang berada di bawah satu organisasi yang sama, secara tidak langsung dapat memudahkan kerjasama antara jabatan. Latihan jenis ini dapat memberikan keuntungan kepada organisasi kerana mempunyai pekerja yang fleksibel.

iv. Latihan perintis (*Apprenticeship Training*)

- Latihan jenis ini merupakan kaedah latihan yang tertua yang telah digunakan. Pelatih yang menjalani latihan ini merupakan pekerja baru di dalam organisasi. Mereka akan diletakkan di bawah pekerja senior yang berkelayakkan. Pelatih akan mempelajari kaedah atau cara kerja dengan memerhati dan membantu senior mereka semasa melakukan kerja. Kebiasaanya kaedah latihan ini digunakan oleh pekerja elektrik, pengendali mesin atau tukang paip. Tempoh latihan jenis ini mungkin mengambil masa dua ke lima tahun, dan pelatih akan dibayar gaji kurang daripada pekerja terlatih.

v. Latihan Semula (*Refresher training or retraining*)

- Perubahan teknologi yang semakin maju pada masa kini menyebabkan pekerja yang terlatih merasa ketinggalan zaman terhadap pengetahuan atau kemahiran yang sedia ada pada mereka. Perubahan teknologi juga menjadi faktor berlakunya perubahan dalam pekerjaan. Pekerja ini menyebabkan pekerja terlatih mungkin perlu mempelajari kaedah serta teknik kerja yang baru. Latihan semula ini membantu pekerja untuk memperbaiki kemahiran yang pernah mereka pelajari sebelumnya atau mempelajari kaedah atau kemahiran kerja yang baru
- . Perubahan teknologi memberi kesan terhadap pengeluaran barangan dan perkhidmatan, oleh demikian pekerja lama perlu menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri dengan keperluan dan persekitaran kerja yang baru.

2.3.2 LATIHAN DI LUAR TEMPAT KERJA (OFF THE JOB TRAINING)

Latihan di luar tempat kerja boleh ditakrifkan sebagai latihan yang disediakan oleh organisasi di luar tempat kerja dan jarang berlaku di dalam organisasi. Latihan ini mungkin dilakukan berhampiran atau jauh dari tempat kerja, Kawasan latihan tersebut adalah dikhususkan hanya untuk menjalani program tertentu sahaja bergantung kepada kawasan atau jenis latihan. Di dalam latihan ini pelatih akan menjalani latihan dalam tempoh tertentu. Latihan jenis ini adalah bertujuan bagi meningkatkan atau menambah kemahiran serta pengetahuan bagi melakukan kerja-kerja tertentu (D naorem, 2016). Menurut M. B. Muda (2003) Pekerja yang terlibat dengan latihan ini akan menjalani

kursus atau bengkel yang dikendalikan oleh kakitangan organisasi itu sendiri atau pakar dari pihak luar. Contoh program yang dilaksanakan adalah kuliah, ceramah, bengkel, perbincangan, kaedah audiovisual, atau latihan berbantuan computer (*Computer-Aided Instruction*). Pelbagai kelebihan yang dapat diperolehi antaranya adalah, dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru, pekerja dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan latihan, selain itu pekerja berpeluang untuk mendapatkan latihan daripada pakar-pakar luar yang lebih berkualiti. Latihan ini juga mendatangkan manfaat kepada organisasi kerana ianya dapat mewujudkan hubungan pintar antara organisasi dengan agensi-agensi luar.

Menurut D Naorem (2016) latihan diluar tempat kerja ini boleh dilaksanakan melalui beberapa kaedah seperti berikut :

i. Kursus Khas (*Special Courses*)

- Merupakan kursus yang dianjurkan oleh organisasi dengan menggunakan bantuan pakar dari industri luar atau dari pelbagai institusi pendidikan. Kebiasaanya kursus-kursus latihan seperti ini adalah diperlukan oleh para eksekutif. Seperti contoh majikan menaja pekerja mereka untuk menghadiri kursus yang dijalankan oleh pelbagai institut pengurusan.

ii. Kajian Kes (*Case Study*)

- Kaedah ini merupakan satu kaedah di mana masalah atau keadaan sebenar diberikan secara bertulis kepada pekerja dan menuntut pekerja tersebut untuk menyelesaikannya. Pekerja yang menjalani latihan tersebut dikehendaki untuk mengenalpasti, menganalisa masalah, mencadangkan, menilai, dan memilih langkah penyelesaian yang sesuai.

Penyelesaian yang dicadangkan oleh seorang pelatih boleh berbeza dari pelatih yang lain.

iii. Pendekatan/ Perbincangan (*Discussion Approach*)

- Latihan ini dilaksanakan dengan menyampaikan ceramah yang disampaikan oleh pekerja/pelatih, ianya bagi menjawab keraguan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Bantuan alat audio-visual diperlukan untuk melaksanakan kaedah ini semasa perbincangan dan persidangan dilakukan. Contoh bagi alat audio-visual adalah seperti, papan putih, slide pembentangan *power point*. Dalam sesetengah kes isi dan hasil perbincangan dicatatkan bagi memudahkan pekerja merujuk semula perkara yang telah dibincangkan apabila ingin melatih kumpulan yang lain, cara ini dapat menjimatkan masa dan usaha. Pembentangan yang dilakukan oleh pekerja akan direkodkan bagi melakukan penilaian diri.

iv. *Role playing*

- Hubungan manusia dan latihan kempimpinan digunakan dalam kaedah ini. Ia bertujuan bagi meningkatkan kemahiran pekerja untuk menangani orang lain. Kaedah ini menggunakan dua orang pekerja yang berbeza dan berperanan sebagai dua watak berbeza. Contohnya sebagai eksekutif dan orang bawahannya. Kedua-dua pekerja tersebut mestilah memainkan peranan masing-masing dan perlu berinteraksi antara satu sama lain. Dengan cara ini dapat membantu pekerja untuk belajar tentang bagaimana cara untuk menangani konflik, selain itu mereka juga dapat belajar untuk menghargai pandangan masing-masing.

2.3.2.1 PENILAIAN PENGURUS

Hasil latihan ini boleh dinilai setelah pekerja kembali ke organisasi, pengurus atau pekerja atasan boleh menilai melalui perbezaan tingkah laku pekerja. Sebagai contoh, pekerja yang telah kembali ke tempat kerja haruslah menunjukkan prestasi yang baik sebagai satu pasukan, dan dapat menguruskan masalah atau konflik dengan lebih berkesan. Pekerja yang telah menjalani latihan ini haruslah dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka (Tara Duggan, 2019)

2.3.3 LATIHAN BERKAITAN TUGAS

Latihan berkaitan tugas boleh ditakrifkan sebagai satu proses penyampaian pengetahuan atau kemahiran yang berkaitan dengan kerja mereka, ia bertujuan bagi meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan (Bresman et al. 1999; Ibrahim, 2001). Menurut beberapa kajian yang lepas, salah satu elemen penting untuk memastikan program latihan itu berkesan mestilah menjalankan latihan yang berkaitan dengan tugas (Anderson, 1994; Gupta dan Govindarajan, 2000). Menurut kebanyakan sarjana, faktor yang mendorong program sesuatu latihan itu menjadi lebih berkesan adalah dengan kebolehan pengurus yang melaksanakan program latihan berkaitan tugas dengan penyediaan maklumat yang jelas (Brown et al. 2001). Latihan berkaitan tugas ini mempunyai takrifan yang berbeza mengikut pandangan dari kebanyakan sarjana, takrifannya bergantung kepada sejauh mana objektif program tersebut dapat dicapai (Tai, 2006), kadar kemampuan pekerja menggunakan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang diperolehi mereka semasa menjalani latihan (Baldwin et al. 1991; Baldwin dan Ford, 1998), keberkesanan program mengubah kelakuan pekerja,

peningkatan prestasi dan produktiviti kerja serta organisasi (Chiaburu dan Tekleab, 2005), dan melakukan penilaian kepada pekerja yang menjalani latihan berpandukan reaksi mereka samada pekerja menyukai atau berpuas hati dengan program latihan tersebut. Selain itu penilaian juga dilakukan terhadap pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi oleh pekerja, sikap pekerja dalam menggunakan pengetahuan semasa situasi kerja sebenar, dan kesan yang diperolehinya melalui pencapaian objektif organisasi seperti contoh peningkatan produktiviti, jumlah kehadiran atau pengurangan penggunaan kos (Kirpatrick, 1976).

Program latihan, keberkesanan latihan serta motivasi latihan merupakan suatu konstruk yang berbeza namun saling berkaitan, ia dinyatakan oleh kebanyakan sarjana di dalam kerangka kajian pengurusan program latihan. Seperti contoh pekerja mampu mempelajari pengetahuan baru serta terkini dan dapat membentuk sikap yang positif terhadap kerja, semua ini didorong oleh keupayaan pengurus dalam melaksanakan latihan berkaitan dengan tugas (Tai, 2006)

2.3.3.1 Kaitan di antara program latihan dan keberkesanan latihan

Kebanyakan kajian terdahulu mendapati bahawa program latihan yang diuruskan secara teratur seperti, mengadakan latihan berkaitan tugas serta menyediakan rangka latihan yang mengandungi maklumat yang jelas berupaya meningkatkan keberkesanan latihan (Carlson et al. 2000; Guerrero and Sire, 2001; Tracey et al. 2001; Chiaburu and Marinova, 2005).

Menurut teori yang beraskan tingkah laku (Pablov, 1927), jika terdapat kaitan antara rangsangan dan gerak balas, proses pembelajaran akan berlaku dengan mudah. Penggunaan teori ini di dalam program latihan boleh mewujudkan rangsangan yang

positif dan boleh meningkatkan respon pekerja yang positif serta keberkesanan latihan, jika latihan yang berkaitan dengan tugas dapat dilaksanakan secara teratur (Ibrahim, 2001). Selain itu, merujuk kepada teori hierarki keperluan (Maslow, 1943, 1945) menyatakan bahawa terdapat lima jenis keperluan utama di dalam kehendak manusia, iaitu fisiologi, keselamatan, sosial atau penerimaan, penghargaan, dan pencapaian hasrat diri. Penggunaan teori ini di dalam program latihan membuktikan bahawa latihan yang berkaitan dengan tugas dapat membantu pekerja dalam meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap mereka. Oleh demikian, bagi meningkatkan keberkesanan latihan, penguasaan dalam aspek tersebut adalah penting (DeSimone et al. 2002).

Sebagai contoh, satu kajian yang telah dilakukan oleh Chiaburu dan Tekleab (2005) dalam mengkaji program latihan yang melibatkan 119 pekerja di USA, dan hasil kajian mendapati bahawa motivasi pekerja dan kemahuan untuk menerima pengetahuan serta kemahiran baru secara bersungguh-sungguh boleh ditingkatkan dengan melaksanakan program latihan yang berkaitan dengan tugas. Secara tidak langsung dapat meningkatkan keberkesanan program latihan di organisasi tersebut.

Selain itu, Menurut kajian lepas yang dilakukan oleh Zainab Aman & Khairunnisa (2015) menyatakan bahawa, organisasi yang menjalankan latihan berkaitan dengan tugas ini merupakan faktor yang menyumbang kepada keberkesanan latihan itu sendiri. Manakala menurut kajian porter et al. (2003) penglibatan kerja yang tinggi dapat menjadikan pekerja lebih bermotivasi untuk terus belajar dan berkongsi pembelajaran baru di tempat kerja. Pekerja ini boleh meningkatkan komitmen pekerja secara berterusan serta dapat memberikan motivasi untuk meningkatkan kualiti kerja melalui pembelajaran. Apabila mereka mempunyai semangat yang tinggi terhadap kerja, mereka akan

meletakkan nilai yang tinggi terhadap latihan yang mereka sertai dan dapat memberikan komitmen yang baik apabila terdapat peluang untuk mempelajari kemahiran dan pengetahuan baru. Oleh yang demikian pekerja tersebut akan lebih bersedia untuk menyertai latihan dan dapat mempengaruhi kerelaan pekerja lain untuk turut serta dan seterusnya mempengaruhi kerelaan mereka untuk mengaplikasikan pembelajaran baru (Gomes, 2001). Selain itu, latihan jenis ini membantu pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja seseorang individu. Kemahiran atau pengetahuan yang disampaikan semasa pelaksanaan latihan hendaklah seragam dengan keperluan kerja untuk menghasilkan kerja yang lebih efisien (Foxon, 1993). Selain itu keseragaman tersebut dapat memudahkan program latihan tersebut dilaksanakan. Brienkerhoff (2005) menyatakan objektif latihan, kandungan latihan, peralatan dan kemudahan merupakan aspek penting dalam mencapai objektif pembelajaran yang dikehendaki.

2.3.4 LATIHAN TEKNIKAL

Menurut Jayne Thompson (2019), latihan teknikal merupakan proses membantu pekerja yang bekerja di dalam satu organisasi bagi meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka. Contohnya seperti latihan komunikasi atau kepimpinan yang memerlukan seseorang itu meningkatkan *soft skill* mereka. Latihan teknikal merupakan perkara yang mengfokuskan kepada kerja yang mereka lakukan setiap hari. Kemahiran teknikal merupakan kebolehan yang amat diperlukan oleh seorang pekerja di dalam sebuah organisasi bagi melaksanakan kerja mereka. Kemahiran boleh dikategorikan dalam banyak aspek seperti, kemahiran berkaitan kejuruteraan, pengatucaraan, kemahiran menulis dan sebagainya. Namun begitu, kemahiran teknikal lebih merujuk kepada sesuatu kemahiran yang praktikal, dan sering menjadi

sesuatu pekerjaan yang khusus kepada individu yang bekerja. Oleh itu latihan teknikal merujuk kepada latihan yang boleh meningkatkan kemahiran teknikal pekerja. Seorang pekerja memerlukan latihan teknikal ini apabila seorang pekerja tidak mempunyai kemahiran yang setaraf atau tidak memenuhi kehendak kerja mereka. Pekara ini adalah disebabkan oleh pekerjaan atau teknologi yang semakin berkembang dan memerlukan pekerja yang mempunyai kemahiran mengikut peredaran masa atau kehendak semasa. Oleh demikian setiap pekerja perlu meningkatkan kemahiran teknikal mereka. Namun begitu hanya beberapa pekerjaan sahaja yang mengambil berat terhadap pembangunan kemahiran pekerja. Sebagai contoh pekerjaan dari syarikat guamam yang memerlukan latihan kemahiran teknikal yang berterusan bagi terus mendahului perubahan dalam undang-undang.

Namun begitu, menurut Alan Farley (2019), kemahiran teknikal merujuk kepada kepakaran dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas atau sesuatu proses yang berkaitan dengan teknologi pengiraan, fizikal dan sebagainya. Pekerja yang mempunyai kemahiran teknikal sering dikenali sebagai 'juruteknik', seperti contoh juruteknik audio, juruteknik komputer, juruteknik kejuruteraan dan pelbagai jawatan teknikal yang lain. Kemahiran teknikal merupakan kemahiran yang praktikal yang berkaitan dengan bidang mekanikal, teknologi maklumat, matematik dan sains. Untuk memiliki kemahiran teknikal yang maju, latihan dan pendidikan tertentu amatlah diperlukan, secara majoriti bidang kerjaya masa kini memerlukan kemahiran teknikal, dan ianya menjadi tumpuan bagi pekerjaan dalam bidang teknologi, kejuruteraan, komputer atau matematik.

2.3.4.1 Fungsi Kemahiran Teknikal

Kemahiran teknikal boleh merujuk kepada kebolehan melaksanakan tugas yang memerlukan penggunaan alatan, mesin, atau teknologi tertentu dalam pelbagai keadaan. Dalam hal ini kemahiran teknikal dianggap sebagai perbuatan yang praktikal kerana ia membolehkan pekerja menyelesaikan tugas yang diberikan secara nyata dan bukan sekadar teori sahaja. Oleh kerana pembangunan ekonomi yang semakin pesat membangun di seluruh dunia, maka kemahiran dan pengetahuan teknikal akan semakin berkembang pada masa hadapan (Alan Farley, 2019).

2.3.4.2 Kepentingan Latihan Teknikal

Menurut Matthew Bell (2016) pekara paling sukar untuk dilatih adalah latihan teknikal dan pekara tersebut akan kekal dalam jangka masa terdekat ini. Biro statistik Buruh menganggarkan menjelang tahun 2020, akan terdapat jurang terhadap jumlah kekosongan jawatan teknikal dan pekerja mahir yang dapat mengisi kekosongan adalah hampir sebanyak 1.4 juta. Pekerja baru memerlukan latihan dan tempoh penyesuaian. Seseengah pihak mencadangkan, organisasi itu sendiri perlu menyelesaikan masalah berkaitan keperluan kemahiran teknikal atau pengalaman khusus yang diperlukan oleh mereka, dengan memupuk bakat terhadap pekerja mereka sendiri, pekara ini boleh dilakukan dengan menghantar pekerja mereka menjalani latihan berkaitan teknikal atau mencipta program perekrutan dalaman. Hal ini dapat memberikan kebaikan kepada organisasi itu sendiri kerana mereka mempunyai pekerja yang berkemahiran. Selain itu ia dapat mengurangkan kos bagi pengambilan pekerja khas bagi kerja

tertentu. Pekara ini juga dapat membantu pekerja itu sendiri untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja mereka.

2.3.5 LATIHAN KEMAHIRAN KOMUNIKASI

Latihan komunikasi tertumpu pada peningkatan kemahiran komunikasi interpersonal, termasuk menulis, persembahan lisan, mendengar, dan membaca. Untuk berjaya, apa-apa bentuk latihan komunikasi harus difokuskan pada kemajuan asas kemahiran dan bukan hanya pada pertimbangan gaya. Tambahan pula, latihan itu seharusnya dapat membina kemahiran semasa dan bukannya membina semula dari bawah. Latihan komunikasi boleh diajar secara berasingan atau dapat disepadukan secara berkesan ke dalam jenis latihan lain, kerana ia berkaitan dengan dasar disiplin yang lain (Javeed Qasim, 2012).

Menurut Ramona Damian (2010) setiap orang menggunakan kemahiran komunikasi samada digunakan di rumah, ditempat kerja, dengan bos dan rakan-rakan sekerja atau di komputer apabila menjawab e-mel mahupun telefon. Latihan komunikasi adalah bertujuan bagi meningkatkan kemahiran komunikasi di dalam diri pekerja serta untuk mengembangkan kemahirann baru untuk menjadi komunikator yang lebih berkesan. Kemahiran komunikasi digunakan untuk semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi. Di dalam latihan komunikasi, ia diterangkan mengenai proses bagaimana komunikasi dijalankan melalui individu, dimana maklumat atau mesej disampaikan kepada individu yang lain. Maklumat yang diberikan terdiri daripada dua jenis iaitu maklumat tersurat (secara lisan) dan tersirat (ekspresi wajah nonverbal, bahasa tubuh yang lain, dan ruang fizikal). Latihan komunikasi penting untuk pekerja ia adalah kerana di tempat kerja terdapat kemungkinan terdapat pelbagai alat yang

tersedia untuk berkomunikasi dan mereka perlu memutuskan sama ada keadaan memerlukan e-mel, panggilan telefon atau bersemuka untuk menghadapi perbualan. Khususnya apabila mereka merupakan pekerja baru, pekerja tersebut boleh mengambil peluang dengan membuat pendekatan pertama dengan rakan-rakan baru dengan melihatnya, atau dengan menelefon pelanggan atau klien memperkenalkan diri daripada menggunakan e-mel.

Matlamat utama latihan komunikasi diajalkan adalah untuk memupuk kesedaran mengenai kebolehubahan bentuk bahasa dan komunikasi dari masa ke semasa dan dalam persekitaran geografi, sosial dan komunikasi yang berbeza. Pengetahuan bunyi kosa kata asas, tatabahasa dan gaya, pelbagai jenis interaksi lisan (perbualan, wawancara, perdebatan, dan lain-lain). Serta untuk memahami ciri-ciri komunikasi (ciri kualiti suara, ekspresi wajah, sistem postural dan isyarat).

Oleh itu, latihan kemahiran berkomunikasi adalah satu program latihan yang mencabar yang menggabungkan bahan dari pelbagai bentuk. Ia bertujuan untuk membuat perbezaan besar kepada kepimpinan, komunikasi dan kemahiran masing-masing. Kursus ini direka untuk melengkapkan peserta dengan kesedaran, alat, keyakinan dan tenaga untuk mewujudkan kesan yang mereka pilih, apabila mereka memilih di dalam pekerjaan mereka. Tumpuan dan bimbingan yang terdapat di dalam latihan berkomunikasi ini adalah untuk terus menguatkan keyakinan para pekerja dengan menumpukan perhatian kepada apa yang berlaku. Program latihan adalah perjalanan yang bermula dengan meneroka dinamik dan teknik komunikasi interpersonal yang berkesan, bergerak ke arah nuansa persepsi yang halus dan akhirnya menjadi kesan penuh hubungan ketika menyampaikan dan membangunkan hubungan.

2.3.6 LATIHAN KENDIRI

Berdasarkan kajian yang lepas Bakri zainal (2016), latihan sendiri boleh dirujuk sebagai satu proses pembelajaran semula serta membentuk satu kemahiran baru untuk melihat kesan terhadap konsep sendiri di dalam kalangan pekerja yang menjalani latihan tersebut melalui beberapa teknik. Latihan ini dijalankan selama beberapa minggu, modul latihan ini dilengkapi dengan sesi *coaching*, *modelling*, persembahan tingkah laku, tugas yang perlu dilakukan, maklum balas serta main peranan. Pekerja yang menjalani latihan sendiri ini akan dilatih untuk menguasai teknik-teknik konsep sendiri atau kemahiran yang bersesuaian dengan situasi mereka. Latihan ini dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif. Latihan sendiri ini perlu dilaksanakan oleh organisasi dan disertai oleh pekerja mereka, ianya bertujuan bagi mewujudkan sikap sendiri yang positif atau imej diri yang baik yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja.

2.3.6.1 Konsep Kendiri

Konsep sendiri merupakan pusat kepada pembentukan personaliti setiap individu. Individu yang mempunyai konsep sendiri yang positif kebiasaanya juga mempunyai personaliti yang baik serta sempurna (Bakri zainal, 2016).

Kebiasaanya setiap individu mempunyai suatu gambaran atau pandangan mengenai dirinya dan ia dikenali sebagai konsep sendiri atau imej sendiri. Ia merupakan keseluruhan diri yang boleh kita gambarkan termasuklah kesihatan, tingkah laku, kekuatan atau kelemahan. Disamping itu juga, konsep sendiri turut juga boleh didefinisikan sebagai bagaimana seorang individu menganggap tentang dirinya sendiri sama ada secara positif atau negatif atau penilaian seseorang keatas dirinya sendiri. Gambaran ini berhubung rapat dengan perasaan kita

terhadap kebolehan, perkara yang berlaku dan perkara yang akan berlaku pada diri kita.

Menurut Ainon Mohd (2003), konsep sendiri ini terdiri daripada estim diri dan imej diri. Seterusnya, tanggapan seseorang terhadap ciri-ciri fizikal, psikologikal, sikapnya, ciri-ciri sosial serta kepercayaan dan pemikiran, gambaran atau tanggapan individu terhadap imej diri yang baik adalah turut merupakan konsep sendiri. Imej diri adalah anggapan atau persepsi diri kita sendiri terhadap 'jenis dan orang bagaimanakah diri kita ini?'. Perkara tersebut terhasil melalui kepercayaan kita terhadap diri kita sendiri.

Azizi dan Fawziah (2003) menyatakan bahawa setiap individu masing-masing mempunyai pandangan dan suatu gambaran terhadap diri mereka sendiri. Gambaran tersebut dikenali sebagai imej sendiri dan konsep sendiri. Berdasarkan apa yang dinyatakan di sini, kesimpulan dapat dilakukan bahawa Azizi dan Fawziah (2003) mempunyai pendapat serta pandangan konsep sendiri yang selaras dengan Ainon Mohd (2003). Mereka dapat merumuskan bahawa rangkuman mengenai gambaran, anggapan atau pemikiran tentang kesihatan fizikal, rupa paras seseorang, tingkah laku, kebolehan dan kelemahan seseorang merupakan konsep sendiri.

Namun begitu, terdapat perbezaan dengan apa yang dinyatakan oleh Devito (2004), yang berpendapat bahawa konsep sendiri merupakan hasil daripada empat sumber iaitu perbandingan antara seseorang individu dengan individu lain, cara pemikiran dan tingkah laku dirinya, budaya dan cara individu tersebut menginterpretasikan sesuatu dan imej daripada orang lain. Oleh itu seseorang yang mempunyai konsep sendiri yang positif dapat membantu individu itu sendiri mencapai kesempurnaan sendiri untuk menentukan mutu kehidupan yang lebih berjaya serta cemerlang.

2.4 RUMUSAN

Untuk menentukan samada keperluan latihan merupakan jalan penyelesaian kepada suatu masalah semasa melaksanakan kerja, satu soalan yang perlu ditanya adalah “adakah pekerja mempunyai pengetahuan atau kemahiran mengenai cara kerja yang diberikan kepada mereka mengikut tuntutan piawai yang ditetapkan? Jika jawapannya ‘ya’ tindakan lain diperlukan dan tidak perlu menjalani latihan, tetapi jika jawapannya ‘tidak’ maka individu tersebut perlu menjalani latihan (clark 1998). Jika organisasi mendapati pekerja mereka mempunyai kurang kemahiran atau pengetahuan, maka organisasi perlu mengatasinya dengan kaedah menyediakan pendidikan dan latihan. Ini kerana keperluan latihan merupakan perkara penting yang diperlukan dalam sebuah organisasi bagi memastikan kemahiran dan pengetahuan sedia ada dapat diperbaiki. Matlamat program latihan adalah sama iaitu bagi meningkatkan keupayaan melakukan tugas serta memperbaiki dan meningkatkan prestasi kerja (Faizah yunus, 2013).

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1 PENGENALAN

Bab tiga menerangkan konsep metodologi penyelidikan mengenai penyelidikan yang dijalankan. Kajian metodologi merupakan teori bagaimana kajian harus dijalankan. Terma Metodologi biasanya menyatakan teknik dan langkah-langkah kajian dan bagaimana data diperoleh dan dianalisa. Selain itu ia termasuk maklumat tentang bagaimana data diperoleh dengan menggunakan soal selidik dan temubual (Saunders et al. 2012)

Menurut Maxwell (2012), metodologi kajian bertujuan untuk menerangkan kaedah yang digunakan oleh penyelidik. Pemilihan kaedah yang bersesuaian dengan kajian ini akan memastikan bahawa penemuan dan keputusan yang diperoleh adalah betul, tepat, boleh dipercayai serta sahih semasa di peringkat akhir kajian. Terdapat empat bahagian penting dalam metodologi penyelidikan, iaitu bentuk penyelidikan, rangka kerja konseptual kajian, kaedah pengumpulan data dan kaedah analisa data. Segala aspek ini penting untuk memastikan penyelidikan dapat dijalankan dengan lancar dan sistematik untuk menghasilkan penyelidikan yang berkualiti tinggi.

Metodologi adalah salah satu perkara penting dalam kajian untuk mendapatkan maklumat yang tepat. Ini adalah kaedah yang paling penting untuk mendapatkan maklumat dan seterusnya memperoleh keputusan untuk kajian (Sheereen, 2006). Oleh itu, pemilihan strategi penyelidikan ini bergantung kepada kenyataan masalah, objektif penyelidikan dan analisa. Kesimpulannya, metodologi adalah prosedur yang sistematik yang menggabungkan penyesuaian pendekatan penyelidikan dan analisa data yang bersamaan dengan peraturannya sendiri. Ini adalah untuk memastikan prestasi penyelidikan dicapai dengan tepat dan sempurna.

Seperti yang telah dibincangkan dalam bab sebelum ini, kajian ini mempunyai tiga objektif yang perlu dicapai iaitu yang pertama mengenalpasti faktor yang menggalakkan dan menghalang inisiatif perkongsian pengetahuan mengenai keperluan latihan dalam mempengaruhi keberkesanan perkhidmatan pengurusan fasiliti, objektif yang kedua ialah menganalisa tahap keperluan latihan pekerja dalam keperluan perkhidmatan pengurusan fasiliti, dan yang ketiga Mencadangkan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. Pemilihan tiga jenis organisasi pengurusan fasiliti dibuat oleh pengkaji adalah seperti berikut:

- i. Global facilities management di Menara MATRADE.
- ii. Wangsa Ultima di Pejabat MAB Sepang.
- iii. UEM EDGENTA di Hospital Pulau Pinang.

Metodologi kajian digunakan untuk mengumpul data dan cara kaedah itu dikendalikan. Menurut Othman Mohamed (2001), metodologi adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam penyelidikan bagi mengumpul data. Oleh itu, pemilihan strategi kajian ini banyak bergantung kepada beberapa perkara seperti permasalahan kajian, tujuan kajian dan analisa kajian. Melalui pemilihan strategi yang sesuai memungkinkan pengumpulan data dan maklumat juga adalah bersesuaian, serta selari dengan menjawab persoalan dan objektif kajian. Metodologi merupakan kajian serta analisa data yang sealiran dengan peraturan tersendiri bagi memastikan prestasi penyelidikan dicapai dengan baik dan sempurna.

3.2 FALSAFAH PENDEKATAN KAJIAN

Dalam penyelidikan kajian terdapat pelbagai falsafah dan pendekatan kajian yang terlibat. Dengan itu, pengkaji telah menerima pakai falsafah Saunder bagi Penyelidikan Bawang Model versi 2011 yang digunakan sebagai pendekatan metodologi secara umum. Model penyelidikan bawang terdapat enam lapisan iaitu falsafah, pendekatan, metodologi pilihan, strategi, ufuk masa, teknik serta prosedur (Saunders et al. 2012). Terdapat tiga pendekatan yang biasa digunakan dalam sesuatu kajian iaitu dengan menggunakan pendekatan deduktif, induktif serta abduktif. Dalam setiap satu pendekatan yang dijalankan membawa maksud yang berlainan dan prosedur yang berbeza.

3.2.1 Falsafah Penyelidikan

Falsafah penyelidikan pragmatism menerangkan konsep yang relevan bagi menyokong tindakan mereka (Saunders et al. 2012). Kajian ini menggunakan kaedah pragmatism dengan teknik mengumpulan data dan prosedur analisa dalam reka bentuk penyelidikan bagi memudahkan pengumpulan data yang dipercayai dan relevan untuk diambil.

Manakala, menurut Cresswell (2012) pula menyatakan bahawa kajian yang tersembunyi dilakukan bagi memberi kesan kepada kajian dan penting untuk dikenalpasti dalam penyelidikan. Dengan itu, terdapat beberapa falsafah atau pragmatism kajian yang dipilih oleh penyelidik bagi menerangkan teknik ataupun kaedah yang digunakan dalam kajian ini iaitu deduktif, induktif dan abduktif.

Jadual 3.1: Positivism, Interpretivism dan Epistemologies

Sumber: Wilson (2010)

	Pendekatan Kajian	Strategi Kajian
Positivism	Deduktif	Kuantitatif
Interpretivism	Induktif	Kualitatif
Pragmatism	Deduktif/Induktif	Kuantitatif dan/atau Kualitatif

Dalam pragmatism terdapat tiga jenis pendekatan yang boleh dipilih oleh penyelidik (Saunders, 2012).

a) Deduktif

Penyelidikan jenis deduktif ini menggunakan pendekatan kuantitatif semata-mata. Pendekatan secara deduktif ini dikenali sebagai untuk menguji teori, dimana penyelidik boleh membangunkan teori yang dibuat ataupun hipotesis dan reka bentuk strategi kerja untuk menguji teori yang telah digubal. Pendekatan deduktif selalunya digunakan secara kuantitatif bagi menguji reka bentuk kajian.

b) Induktif

Pendekatan induktif dikenali sebagai teori yang dibina dengan bermula mengumpul data dalam mengembangkan teori yang ada. Pendekatan jenis ini selalunya digunakan secara kualitatif. Perkara ini keperluan penyelidik untuk menilai hasil berdasarkan kuantiti dalam tuntutan penyelidikan.

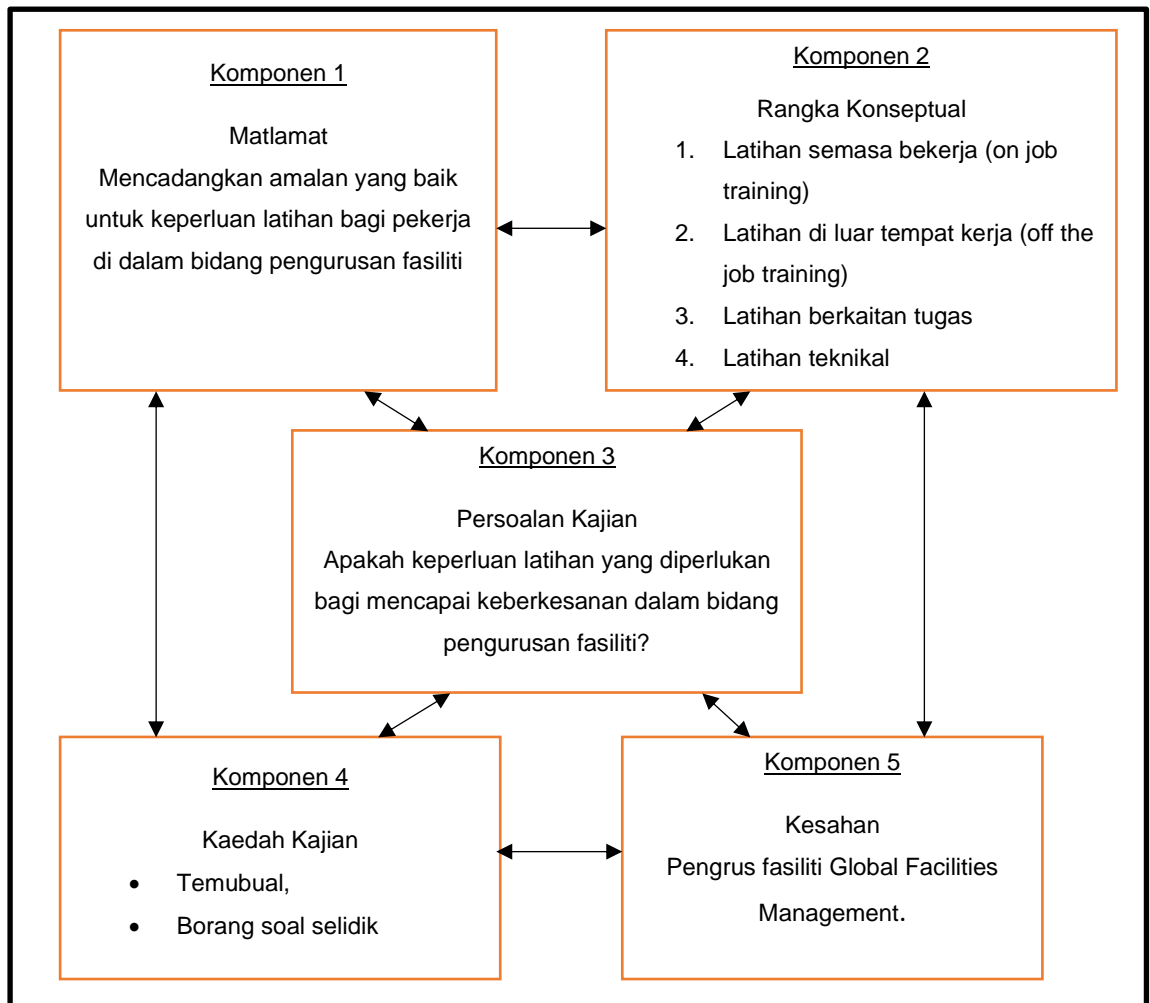
c) Abduktif

Pendekatan secara abduktif adalah dilakukan untuk mengkaji fenomena, mengenalpasti tema dan menjelaskan

paten sesuatu fenomena bagi membentuk sebuah teori baru. Pendekatan jenis ini selalunya digunakan secara kombinasi iaitu pendekatan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan itu, pendekatan induktif membolehkan penyelidik untuk menilai hasil berdasarkan lebih daripada satu sudut pemerhatian.

Oleh itu, bagi mencapai matlamat dalam kajian ini pendekatan secara abduktif digunakan bagi mencapai matlamat dan objektif kajian penyelidik bagi menganalisa data dalam mengkaji perkongsian pengetahuan terhadap keperluan latihan dalam mempengaruhi keberkesanan perkhidmatan pengurusan fasiliti. Kaedah dalam menjalankan penyelidikan adalah bercampur (mixed method) bagi memudahkan penyelidik membuat kajian.

3.3 REKABENTUK KAJIAN



Rajah 3.1 : Rekabentuk kajian

3.4 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Metodologi Ukur adalah satu kajian yang melibatkan pengumpulan data dalam masa tertentu yang sering menggunakan set soal selidik sebagai instrumen kajian (Haron, 2009). Penyelidik hanya melihat keadaan pada masa tertentu. Kaedah tinjauan juga digunakan untuk mendapatkan maklumat melalui pengumpulan data yang dikumpulkan. Tinjauan ini menggunakan kaedah yang mudah di mana borang soal selidik diberikan untuk mengisi maklumat dan kemudian

maklumat tersebut diproses selaras dengan kaedah analisa yang dirancang oleh penyelidik.

Kaedah tinjauan (soal selidik) adalah salah satu kaedah penyelidikan bukan eksperimen yang paling popular yang digunakan dalam pelbagai bidang, terutamanya dalam sains sosial. Biasanya ia digunakan oleh pelbagai bentuk media seperti majalah, akhbar dan televisyen untuk mendapatkan pandangan umum mengenai isu semasa. Ia juga digunakan untuk menyemak keberkesanan produk atau reka bentuk.

Selain itu, kaedah tinjauan popular kerana ia mempunyai ciri-ciri tertentu. Antara ciri-ciri ini adalah penggunaan yang komprehensif kerana ia boleh digunakan untuk menyatakan pelbagai jenis soalan seperti isu dan masalah pada pelbagai perspektif, terutama dalam menggambarkan sikap, pandangan, kepercayaan dan tingkah laku. Selain itu, cara yang lebih baik untuk mengatasinya adalah melalui pengedaran soal selidik atau temubual atau kedua-duanya. Jawapan dari soal selidik kajian diberikan oleh subjek kajian secara langsung selepas persoalan diberikan. Oleh itu, soalan-soalan yang diberikan kepada responden harus ringkas, jelas dan mudah difahami. Jika tidak, data yang dikumpul kurang tepat dan kebolehpercayaan adalah rendah.

Kaedah yang digunakan untuk mendapatkan data untuk kajian ini adalah dengan menggunakan soal selidik dan temubual. Jenis-jenis temubual dan soal selidik dibincangkan di bawah. Kaedah yang digunakan untuk kajian ini untuk mendapatkan data adalah untuk mengadakan sesi temubual yang akan diadakan dengan pihak pengurusan fasiliti seperti pengurus dan penyelia pekerja.

3.4.1 Kaedah Temubual

Anderson dan Holloway-Libell (2014) menyatakan bahawa temubual adalah cara mendengar dan memperoleh pemahaman cerita rakyat. Pekara ini telah menjadi cara orang meluahkan

pengalaman mereka sepanjang sejarah yang direkodkan. Temubual boleh dikategorikan dari sifat pelaksanaannya kepada motif ideal mereka dalam sebarang kajian kualitatif (Edwards & Holland, 2013). Berdasarkan sifatnya, temubual boleh dikelaskan sebagai formal atau tidak formal.

Selain itu Adhabi & Anozie (2017) mendapati bahawa temubual tidak formal adalah sebahagian daripada kehidupan sehari-hari yang dialami oleh orang-orang. Situasi perundingan tidak formal dimana orang yang memberi maklum balas kepada penyelidik, yang menjadikan mereka temubual secara santai. Sebaliknya, temubual formal sangat tegak, lebih-lebih lagi di dunia profesional. Temubual formal atau temubual profesional sebagaimana yang dijalankan oleh penganalisa utama, satu aspek yang tidak ditekankan dalam temubual tidak rasmi. Penemubual bertanggungjawab ke atas keseluruhan proses, dan peranannya adalah untuk memastikan responden memperoleh pemahaman mengenai isu yang sedang di analisa.

Terdapat 3 jenis temubual: temubual berstruktur, temubual semi struktur dan temubual tidak struktur:

a) Temubual Struktur

Temubual berstruktur lebih formal di mana beberapa soalan temubual akan berada di barisan hadapan dan soalan akan dikemukakan kepada orang yang akan ditemubual mengikut urutan soalan yang digariskan.

Menurut Stuckeyn (2013), temubual berstruktur dikawal sepenuhnya oleh penemubual yang mempunyai banyak kuasa. Temubual kualitatif berstruktur serupa dengan temubual kerja. Ciri-ciri soalan yang ditanya oleh penyelidik sangat singkat. Responden juga dijangka akan bertindak balas dengan cara yang sama, dengan jawapan pendek dan mudah.

b) Temubual Tidak Berstruktur

Jenis temubual kedua adalah temubual terbuka (tidak berstruktur). Temubual yang tidak berstruktur adalah temubual yang tidak menggunakan soalan yang telah disediakan dan biasanya spontan atau terbuka. Ia bertujuan untuk meneroka idea-idea atau perasaan responden.

Jamshed (2014) menyatakan bahawa temubual yang tidak berstruktur dengan ketara adalah perbualan terkawal yang menjurus ke arah kepentingan penyelidik.

c) Temubual Semi-struktur

Alshenqeeti (2014) menyatakan bahawa temubual separuh berstruktur adalah jenis temubual yang kebiasaan digunakan dalam penyelidikan kualitatif. Sama seperti temubual berstruktur, temubual jenis ini juga menggariskan topik dan persoalan yang disediakan oleh penyelidik (Stuckey, 2013). Walau bagaimanapun, tidak seperti temubual berstruktur dan separuh berstruktur adalah fleksibel. Pelaksanaan mereka bergantung pada bagaimana responden menjawab soalan atau topik yang diletakkan oleh penyelidik.

Menurut Rubin (2005), temubual separuh berstruktur yang merupakan versi yang lebih fleksibel daripada temubual berstruktur "membolehkan kedalaman dicapai dengan memberikan peluang kepada pihak penemubual untuk menyiasat dan meluaskan tanggapan yang ditemuduga". Apabila menjalankan temubual sedemikian, penyelidik mengesyorkan menggunakan senarai semak asas (Berg, 2007) yang akan membantu meliputi semua bidang yang berkaitan. Jenis temu duga ini hanya soalan utama yang disediakan dan seterusnya soalan-soalan susulan berdasarkan jawapan responden. Di samping itu, temubual

berstruktur separa adalah kombinasi temubual berstruktur dan tidak berstruktur.

3.5 RUMUSAN

Terdapat pelbagai kaedah dan pendekatan yang boleh digunakan dalam menjalankan penyelidikan. Ini berguna untuk mengumpulkan data dan maklumat yang diperlukan untuk mendapatkan hasil kajian. Kaedah penyelidikan dan perolehan data seperti yang dibincangkan di atas digunakan dalam kajian ini untuk memenuhi keperluan penyelidikan.

Kesimpulannya, penyelidik akan menggunakan soal selidik dan temubual semi-struktur sebagai kaedah untuk mengumpul data untuk kajian. Dalam bab ini, penyelidik akan menganalisa data yang diperoleh, terangkan kaedah yang digunakan, instrumen dan pensampelan yang digunakan untuk menjalankan proses penyelidikan.

BAB EMPAT

PENGUMPULAN DATA

4.1 PENGENALAN

Bab ini akan menghuraikan tentang kaedah pengumpulan data kajian. Pengumpulan data dilakukan bagi memperolehi maklumat yang diperlukan dalam usaha untuk mencapai tujuan pengkajian. Pengumpulan data merupakan langkah yang terpenting dalam pengkajian (Creswell, 2008). Di dalam bab ini juga akan menerangkan secara terperinci berkaitan kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini. Hal ini kerana hasil kajian yang baik bermula dengan proses permulaan sehingga proses membuat kesimpulan yang dijalankan terhadap kajian penyelidikan.

Di dalam kajian ini, pengkaji memilih untuk menerangkan tentang instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini. Oleh itu seperti yang telah dibincangkan dalam bab satu kajian ini mempunyai tiga objektif. Kaedah pengumpulan data adalah penting kerana ia menerangkan bagaimana maklumat yang dikumpulkan digunakan dan apa penjelasan yang dapat dihasilkan (Teherani, 2015). Dalam bab ini juga menyelidik menggunakan kaedah temubual dan soal selidik dalam mengumpul data dan maklumat yang diperlukan.

4.2 INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrument merupakan salah satu kaedah yang digunakan untuk proses pengumpulan data. Pengumpulan maklumat dan data-data semasa kajian dijalankan terbahagi kepada 2 bahagian iaitu data primer dan data skunder. Data primer adalah data-data atau maklumat yang dikumpulkan melalui kaedah seperti soal selidik dan temuramah. Data primer memainkan peranan penting dalam menentukan keputusan yang akan diperoleh kerana ia merupakan bahan maklumat yang penting di dalam kajian ini. Data tersebut akan digunakan bagi membuat Analisa, rumusan dan perancangan bagi kajian, malahan menentukan matlamat kajian dan objektif kajian yang dijalankan ini tercapai ataupun tidak.

Manakala data sekunder merupakan data dan maklumat yang diperoleh secara terus daripada kajian yang dibuat melalui kajian kesusasteraan iaitu melalui sumber-sumber bacaan seperti jurnal, buku, tesis terdahulu, majalah, internet, kertas kerja dan seumpamanya. Antara instrumen pengumpulan data bagi kajian kes yang digunakan dalam kajian ini adalah temubual separa-struktur dan borang soal selidik.

4.2.1 TEMUBUAL SEPARA-STRUKTUR

Temu bual merupakan salah satu kaedah mengumpul maklumat yang utama dalam kajian tinjauan. Malahan sebagai perbualan dua hala yang bertujuan untuk mengumpul maklumat kajian. Temu bual dilakukan secara lisan dan jawapan direkod oleh pengkaji secara bertulis melalui rakaman video dan media elektronik yang bersesuaian.

Temu bual merupakan interaksi bersemuka antara penemubual dan responden. Temu bual dijalankan bertujuan memperoleh maklumat dari responden secara lisan. Temu bual biasanya dilaksanakan dengan cara yang berbeza mengikut

kehendak pengkaji. Temu bual dilakukan dengan beberapa orang yang berkelayakan yang terlibat secara langsung dengan kajian yang dijalankan. Hal ini dapat membantu untuk memberikan gambaran yang lebih rasional tentang kajian yang dilakukan. Temubual ini adalah salah satu cara untuk memastikan objektif kajian ini dijawab dan membolehkan data dikumpulkan dengan sah.

Selain itu, setelah pengkaji merangka penyediaan soalan temu bual, soalan-soalan perlu disusun mengikut urutan bagi memudahkan untuk menilai data. Soalan temu bual yang dirangka perlulah diperiksa dan disemak oleh pihak-pihak tertentu melalui ujian pra. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Pakar bahasa
2. Orang yang mahir dengan bidang yang dikaji.
3. Orang yang mempunyai ciri yang sama dengan responden.

Soalan-soalan temu bual disemak dari segi ayat yang digunakan, soalan yang tidak berkaitan dengan objektif, soalan yang mengarah responden untuk memilih jawapan tertentu, soalan yang menimbulkan tekaan dan soalan yang mengarahkan kepada jawapan yang sama. Setelah soalan-soalan temu bual yang dirangka disemak, pengkaji akan mengubahsuai soalan-soalan tersebut. Temu bual boleh dijalankan menggunakan kaedah bersemuka dan tidak bersemuka (Chua,2016). Namun pengkaji cenderung memilih untuk menjalankan kaedah tidak bersemuka.

Temu bual separa berstruktur hanya soalan utama sahaja disediakan dan seterusnya soalan susulan berdasarkan jawapan responden. Selain itu, temu bual separa struktur merupakan gabungan antara temu bual berstruktur dan tidak berstruktur. Oleh itu, kaedah temubual secara separa berstruktur digunakan bagi mencapai matlamat dalam kajian ini. Kesemua data akan

diambil oleh pengkaji yang telah diberikan oleh responden untuk pengkaji membuat analisa isi kandungan dan menyusun kesemua data tersebut mengikut kehendak kajian dan membuat kesimpulan serta cadangan penambahbaikan.

4.2.2 SOALAN SOAL SELIDIK

Soalan soal selidik merupakan kaedah paling mudah untuk memperoleh maklumat (Jasmi, 2012). Gaffar (1999) berpendapat bahawa bagi mendapatkan maklumat daripada responden berkaitan tajuk kajian, kaedah soalan soal selidik merupakan salah satu kaedah yang boleh digunakan. Oleh yang demikian, kaedah soalan soal selidik menjadi pilihan pengkaji sebagai instrumen pengumpulan data bagi kajian Perkongsian Pengetahuan Di Dalam Perkhidatan Pengurusan Fasiliti.

Soalan soal selidik ini akan tertumpu kepada persoalan kajian di mana pengkaji ingin melihat apakah keperluan latihan yang diperlukan bagi mencapai keberkesanan dalam bidang pengurusan fasiliti. Soalan soal selidik dibentuk menggunakan elemen amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Terdapat banyak kelebihan menggunakan instrumen soalan soal selidik dalam menjalankan kajian seperti identiti responden dapat dirahsiakan, soalan soal selidik boleh diagihkan kepada lebih banyak responden dalam satu-satu masa dan kos untuk mendapatkan data dapat dikurangkan.

Kesemua maklumat yang diberikan oleh responden dalam soalan soal selidik ini adalah sulit dan hanya digunakan untuk tujuan kajian semata-mata. Item yang wujud dalam soalan soal selidik ini diambil berpandukan konstruk pertama sehingga konstruk ke-enam di dalam kerangka konseptual kajian. Soalan soal selidik ini juga digunakan untuk menjawab sub persoalan

serta objektif pertama, kedua dan ketiga kajian. Borang soalan soal selidik ini terbahagi kepada 5 bahagian.

Bahagian A: Demografik responden

Bahagian B: Mengenalpasti jenis keperluan latihan

Bahagian C: Menganalisa tahap keperluan latihan

Bahagian D: Mencadangkan jenis latihan yang terbaik

Bahagian E: Cadangan atau pandangan responden

4.2.2.1 Bahagian A : Latar Belakang Responden

Bahagian A adalah berkaitan latar belakang responden yang melibatkan tempat perkhidmatan, posisi bagi kakitangan bekerja, tahun syarikat telah beroperasi, tempoh pengalaman kerja kakitangan itu sendiri di syarikat sekarang, dan kekerapan kakitangan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti menjalani latihan dalam setahun. Bahagian ini tidak dianalisa kerana ia hanya untuk pengkaji mengetahui corak responden yang menjawab dan tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak.

4.2.2.2 Bahagian B : Mengenalpasti Jenis Keperluan latihan

Bahagian B mempunyai 6 soalan. Setiap konstruk akan difokuskan dengan satu soalan. Soalan bagi bahagian B ini akan menjawab objektif yang pertama iaitu mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. Dalam bahagian ini pengkaji akan bertanyakan beberapa soalan bagi mengetahui sejauh mana jenis-jenis latihan ini mempengaruhi perkongsian pengetahuan dikalangan kakitangan di dalam syarikat Pengurusan Fasiliti.

Jadual 4.1: Item berkenaan mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti

ITEM	KENYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
B1	Latihan semasa bekerja dapat membantu pekerja menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru					
B2	Latihan di luar tempat kerja dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru serta dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan latihan.					
B3	Pelaksanaan latihan berkaitan dengan tugas dapat mendorong keberkesanan sesuatu latihan menjadi lebih berkesan					
B4	Latihan teknikal merupakan proses yang membantu pekerja bagi meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka					
B5	Latihan komunikasi penting untuk pekerja kerana di tempat kerja terdapat pelbagai alat yang tersedia untuk berkomunikasi seperti emel, telefon atau besemuka.					
B6	Latihan sendiri dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif.					

4.2.2.3 Bahagian C : Menganalisa tahap keperluan Latihan pekerja dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

Bahagian C ini mengandungi 6 soalan. Setiap konstruk akan difokuskan dengan satu soalan bagi menjawab objektif yang kedua. Objektif yang kedua adalah bagi mengetahui tahap keperluan latihan kakitangan di dalam syarikat Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. Dalam bahagian ini pengkaji ingin bertanyakan kepada responden sejauh mana tahap pemahaman mereka terhadap keperluan latihan di dalam organisasi mereka berkhidmat dan kerja seharian mereka.

Jadual 4.2 : Item berkenaan tahap keperluan latihan pekerja di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

ITEM	KENYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
C1	Saya mendapati organisasi akan memberikan latihan semasa bekerja jika berlaku kenaikan pangkat atau mempunyai pekerja baru					
C2	Saya mendapati pekerja yang telah menjalani latihan di luar tempat kerja dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka.					
C3	Saya mendapati pekerja yang telah menjalani Latihan yang berkaitan dengan tugas dapat meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan.					
C4	Saya mendapati kemahiran teknikal dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan tugas secara nyata.					
C5	Saya mendapati kemahiran komunikasi digunakan untuk semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi					
C6	Saya mendapati latihan sendiri dapat membantu mewujudkan konsep sendiri yang positif serta membantu individu mencapai kesempurnaan diri.					

4.2.2.4 Bahagian D: Mencadangkan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti

Bahagian D ini mengandungi 6 soalan. Setiap konstruk akan difokuskan dengan satu soalan bagi menjawab objektif yang ketiga. Objektif yang ketiga adalah bagi mengetahui jenis latihan yang terbaik di dalam syarikat Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. Dalam bahagian ini pengkaji ingin bertanyakan kepada responden apakah jenis latihan yang terbaik yang diperlukan dan berkesan di kalangan kakitangan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

Jadual 4.3 : Item berkenaan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

Item	Kenyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
D1	Latihan semasa bekerja perlu diberikan kepada pekerja lama dengan menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri terhadap teknologi yang baru.					
D2	Kursus khas yang dianjurkan oleh organisasi dengan menggunakan bantuan pakar dari industri luar perlu dilakukan semasa pelaksanaan latihan diluar tempat kerja dibuat.					
D3	Latihan berkaitan dengan tugas perlu dilakukan bagi tujuan meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap baik pekerja.					
D4	Organisasi perlu menyediakan latihan teknikal bagi memupuk bakat pekerja mereka samada melalui latihan atau program perekrutan dalaman.					

D5	Latihan komunikasi perlu dilakukan bagi meningkatkan kemahiran berkomunikasi dikalangan pekerja.					
D6	Pekerja perlu menjalani latihan sendiri bagi mewujudkan imej diri yang baik serta positif yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja					

Jadual 4.4 Skala Likert

Tahap	1	2	3	4	5
Penilaian	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Neutral	setuju	Sangat setuju

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan lima skala likert. Rensis Likert (1932) mencadangkan bahawa indeks seharusnya dibina dengan menambahkan item-item yang bersesuaian dengan sesuatu konsep. Skala Likert ini dipilih kerana merupakan skala yang mudah dibina serta dikawal oleh pengkaji dan kebanyakan responden sudah biasa melihat penggunaan skala likert ini. Soalan berbentuk skala likert digunakan bagi mengawal persoalan yang dikemukakan agar selaras dengan persoalan kajian untuk mencapai objektif kajian.

Pilihan pertama menunjukkan penilaian sangat tidak setuju yang akan membolehkan responden untuk memilih sekiranya situasi tersebut sangat negatif. Manakala pilihan kedua bagi tidak setuju dimana responden masih berpandangan negatif tetapi lebih rendah berbanding pilihan pertama. Skala pilihan ketiga merupakan neutral iaitu ragu-ragu dengan pandangan yang dibuat. Skala pilihan keempat merupakan pilihan dimana responden bersetuju dan berasa positif dengan pandangan yang diberikan dan pilihan kelima adalah sangat setuju dimana

responden menunjukkan kriteria yang sangat positif terhadap pandangan yang dibangkitkan tersebut.

4.3 KAJIAN RINTIS

Pengkaji telah menjalankan kajian rintis terlebih dahulu sebelum kajian sebenar dijalankan. Kajian ini dijalankan kepada 30 orang pekerja yang terlibat. Kajian rintis ini bertujuan untuk menguji kesahan item-item yang digunakan dalam soalan soal selidik yang telah dibentuk. Selepas kajian rintis ini dilakukan pengkaji boleh menentukan ciri-ciri soalan yang perlu diubahsuai atau dikekalkan mengikut soalan kajian sebenar. Malahan dapat membantu pengkaji mengenapasti mana-mana kaedah atau instrumen kajian yang tidak betul atau kurang tepat.

Dalam kajian ini, seramai 30 orang pekerja yang berkaitan telah dipilih secara rawak bagi menjalankan kajian rintis ini. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk menyemak dan memastikan soalan-soalan soal selidik yang dibuat lengkap dan sempurna dengan arahan-arahan yang jelas dan mudah untuk difahami oleh responden apabila mereka mengisi nanti. Selain itu, ujian kebolehpercayaan terhadap item-item yang dibuat juga dijalankan. Apabila nilai koefisyen melebihi 0.7, pengkaji membuat kesimpulan bahawa soalan soal selidik yang direka mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Najib, 1999). Ujian kebolehpercayaan ini menggunakan program SPSS. Jadual dibawah merupakan cronsbarch's alpha bagi solan kajian rintis yang telah diedarkan.

Jadual 4.5: Cronsarch's Alpha

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.923	18

4.4 RUMUSAN

Antara instrumen yang digunakan untuk proses pengumpulan data telah dijelaskan dalam bab ini. Proses pengumpulan data bagi kajian adalah melibatkan instrumen pengumpulan data iaitu mengumpul data pengkajian menggunakan teknik temu bual dan soalan soal selidik.

Secara keseluruhannya, bab ini telah menerangkan dengan jelas tentang kaedah kajian yang digunakan dalam kajian ini. Selain itu, bab ini turut membincangkan tentang instrumen yang digunakan dalam kajian rintis bagi memperbaiki kualiti instrumen yang digunakan. Instrumen kajian ini dibina berdasarkan kepada sorotan kajian yang lepas.

BAB LIMA

ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN

5.1 PENGENALAN

Dalam bab ini, ia menerangkan mengenai proses analisa berdasarkan penemuan yang diperolehi dari sampel menggunakan kaedah instrumen yang dipilih iaitu borang soal selidik. Soal selidik ini telah dihantar ke 3 syarikat pengurusan fasiliti iaitu global Facilities Management Sdn Bhd, Wangsa Ultima Sdn Bhd, dan Edgenta Mediserve Sdn Bhd yang mana syarikat tersebut dipilih atas faktor telah beroperasi melebihi 10 tahun. Analisa data ini merupakan aktiviti untuk menjawab persoalan dan objektif kajian setelah semua data dikumpulkan dan diproses (Angora, 2008).

Dalam analisa ini, responden yang dipilih bagi memenuhi objektif kajian ini adalah terdiri daripada semua pekerja di dalam tiga organisasi tersebut. Borang soal selidik ini diagihkan kepada organisasi melalui email dan *google form*, bagi mendapatkan maklum balas mereka. Sebanyak 180 borang soal selidik dikembalikan dan sampel dikaji serta dianalisa. Pengembalian salinan telah diperiksa oleh kesalahan, kelalaian, kelengkapan, dan ketidakkonsistenan dan didapati lengkap dan boleh digunakan untuk menjalankan analisa. Hasilnya akan dibentangkan dalam bentuk carta dan jadual. Data yang diperolehi akan dianalisa menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Kaedah analisa yang digunakan adalah dalam bentuk peratusan, min dan kekerapan.

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

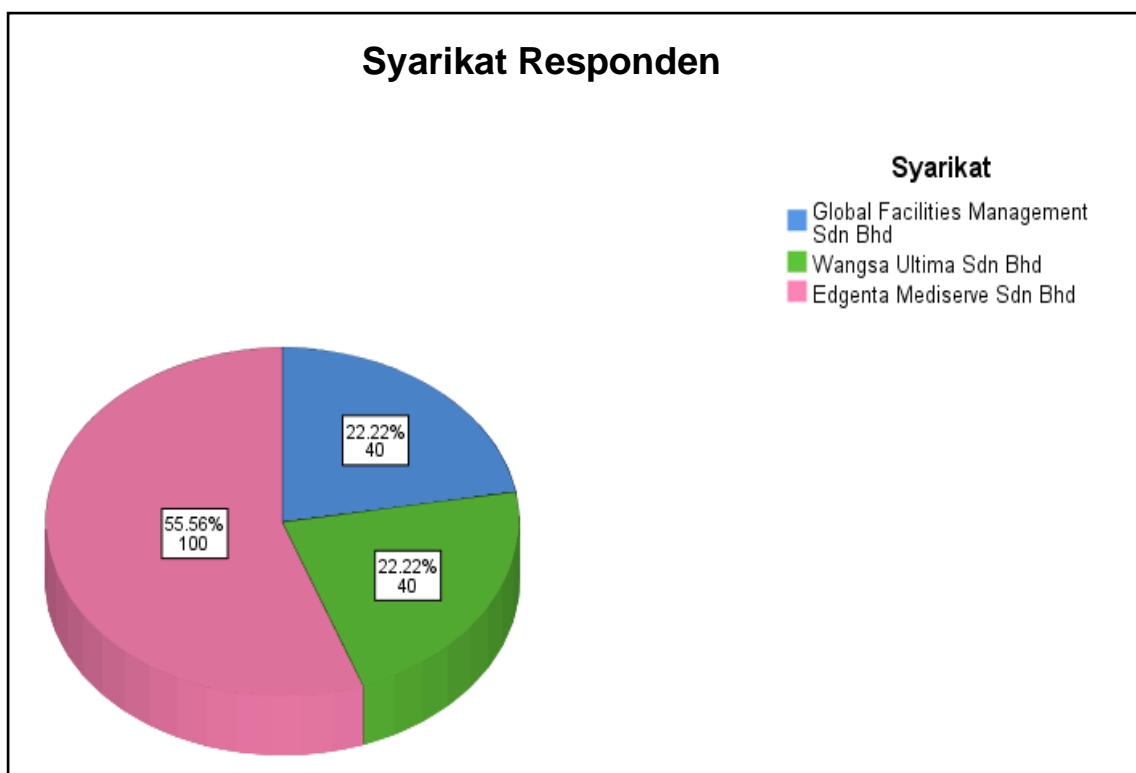
Sebahagian daripada demografik responden ini menjelaskan mengenai latar belakang responden yang terlibat dalam kajian ini dengan menjawab soal selidik yang diedarkan. Sebanyak 180 soal selidik telah diterima untuk mencapai objektif kajian ini. Dalam tinjauan responden terdapat

- Nama syarikat
- Posisi
- Tempoh syarikat telah beroperasi
- Pengalaman kerja di syarikat sekarang
- Kekerapan menjalani Latihan dalam setahun

Semua maklumat responden dan dapatan yang diperolehi daripada hasil soal selidik yang diedarkan akan ditunjukkan dalam bentuk rajah setelah dianalisa.

5.2.1 Analisa responden berdasarkan nama syarikat

Bahagian ini akan menerangkan mengenai latar belakang responden dari tiga syarikat pengurusan fasiliti yang berbeza. Analisa data yang ditunjukkan menggunakan kaedah peratusan dan rajah di bawah menunjukkan bilangan responden mengikut syarikat.

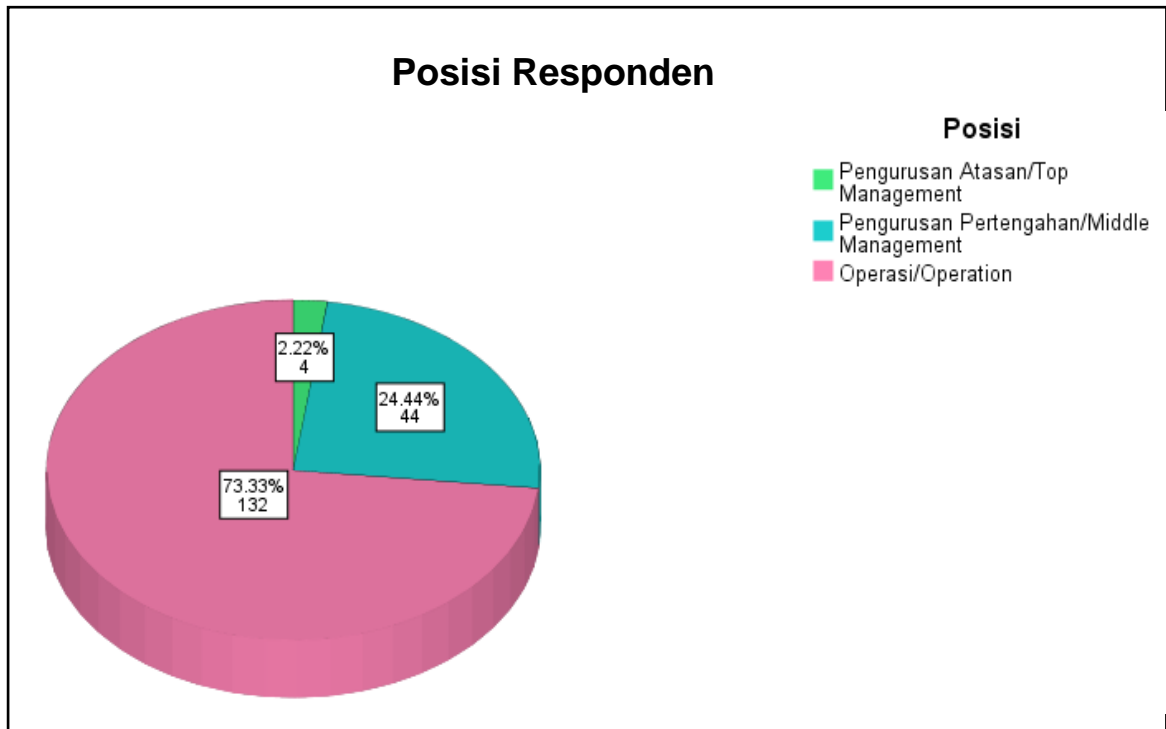


Rajah 5.1 : Carta Pai Syarikat Responden

Rajah 5.1 di atas menunjukkan bilangan dari ketiga tiga syarikat pengurusan fasiliti. Jumlah responden yang menjawab soal selidik dan menghantarnya kembali adalah 180 orang dari tiga syarikat yang terlibat Hasil kajian menunjukkan bahawa lebih ramai responden daripada syarikat Edgenta Mediserve Sdn Bhd yang mempunyai peratusan sebanyak 55.56% berbanding dengan dua syarikat lagi. Manakala bagi responden dari Syarikat Global Facilities Sdn Bhd dan Wangsa Ultima Sdn Bhd masing-masing mempunyai peratusan yang sama iaitu 22.22%. Oleh itu dapat disimpulkan bahawa syarikat edgenta mediserve sdn bhd lebih terlibat dan mempunyai responden yang lebih ramai dalam menjawab soalan soal selidik ini.

5.2.2 Analisa responden berdasarkan posisi

Bahagian ini akan menerangkan mengenai posisi responden di dalam syarikat mereka sedang berkhidmat. Kaedah peratusan digunakan bagi menganalisa posisi responden dan rajah di bawah menunjukkan bilangan responden mengikut posisi mereka.

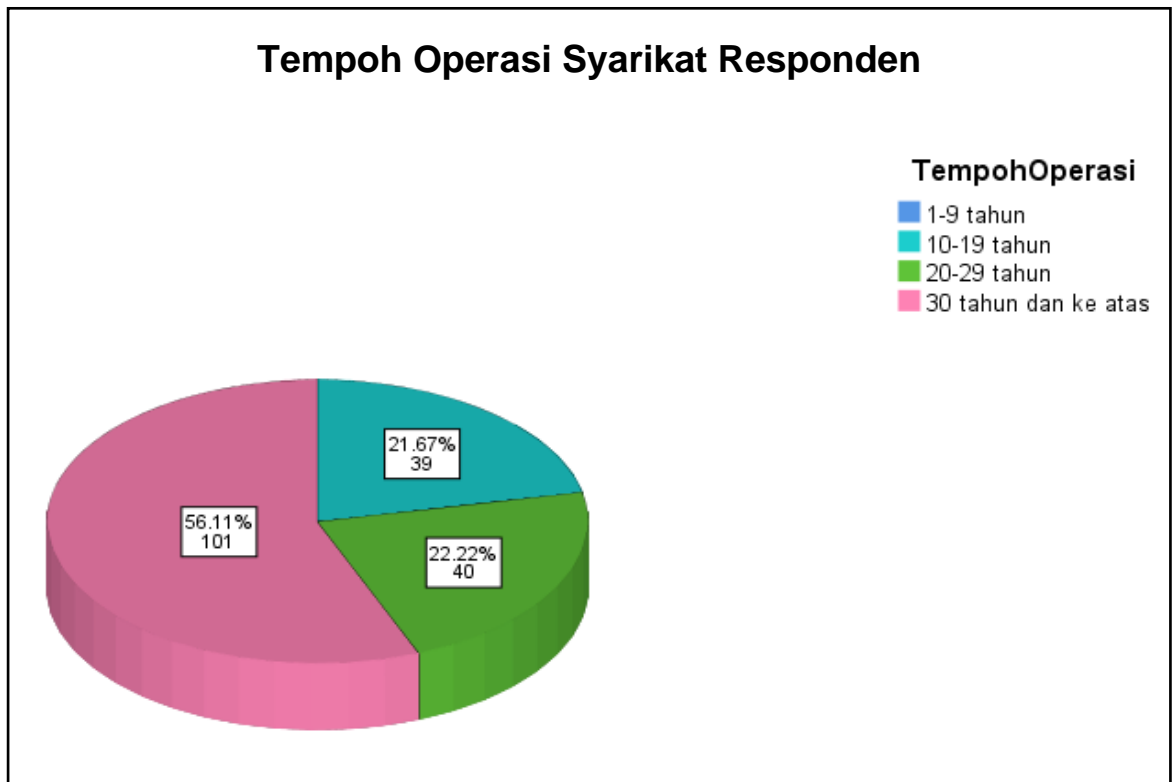


Rajah 5.2 : Carta Pai Posisi Responden

Rajah 5.2 menunjukkan posisi responden di dalam organisasi antaranya ialah pengurusan atasan, pengurusan pertengahan, dan operasi. Setelah sampel dianalisa mendapati 2.22% responden adalah daripada posisi pengurusan atasan. Seterusnya adalah pengurusan pertengahan sebanyak 24.44%. Bagi posisi yang berada di bahagian operasi pula adalah sebanyak 73.33%. Berdasarkan carta pai ini, responden yang menunjukkan penglibatan tertinggi adalah daripada bahagian operasi bagi tiga syarikat pengurusan fasiliti tersebut. Ini menunjukkan bahawa pekerja bahagian ini menunjukkan perkongsian pengetahuan yang berkaitan latihan lebih berlaku di dalam kalangan pekerja yang berada di bahagian operasi.

5.2.3 Analisa responden berdasarkan tempoh syarikat telah beroperasi.

Bahagian ini akan menerangkan mengenai tempoh operasi syarikat responden sedang berkhidmat. Kaedah peratusan digunakan untuk menganalisa data berkaitan tempoh operasi dan rajah di bawah menunjukkan bilangan responden mengikut tempoh operasi.



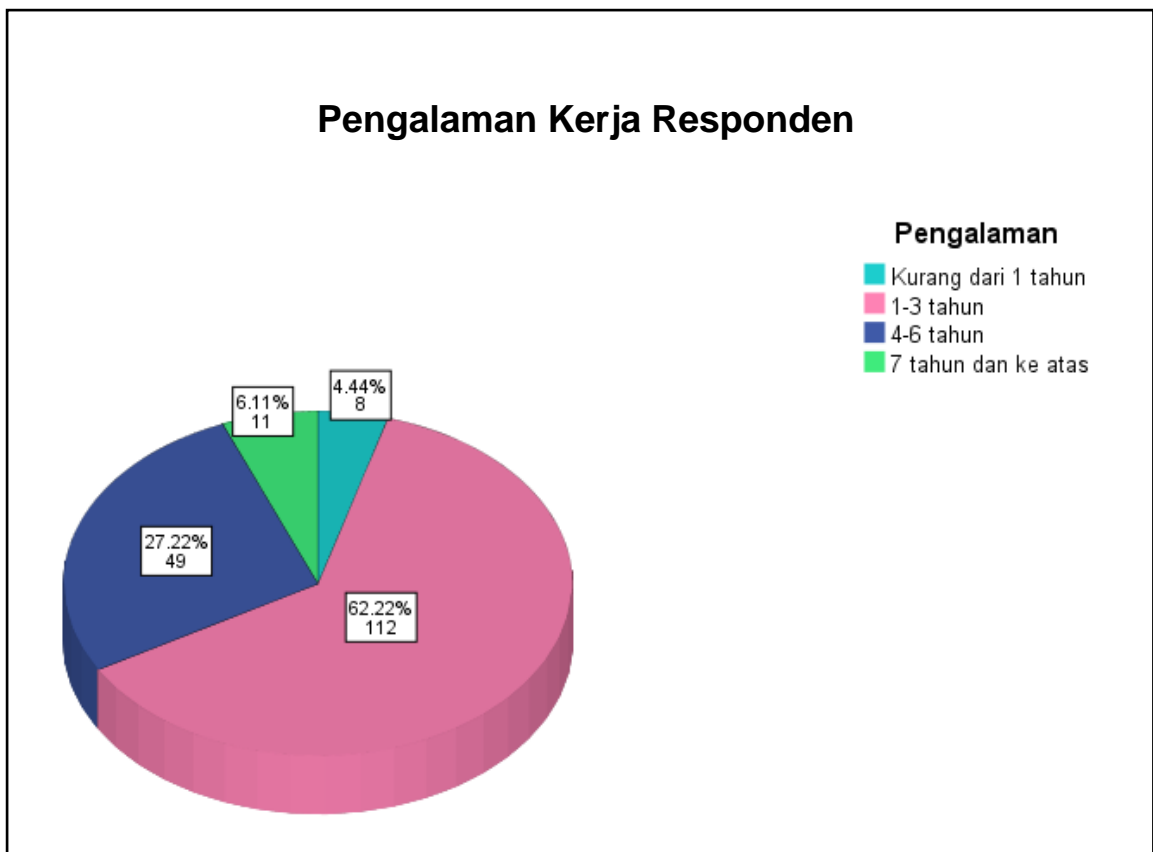
Rajah 5.3 : Carta Pai Tempoh Operasi Syarikat Responden

Rajah 5.3 menunjukkan tempoh masa syarikat responden telah beroperasi. Hasil daripada sampel yang telah dianalisa menunjukkan bahawa terdapat tiga kategori tempoh masa yang diperolehi daripada tiga buah syarikat tersebut iaitu sebanyak 56.11% bagi tempoh syarikat yang telah beroperasi melebihi 30 tahun dan ke atas, 22.22% bagi syarikat yang beroperasi selama 20 hingga 29 tahun, manakala 21.67% mewakili tempoh 10 hingga 19 tahun. Berdasarkan carta pai yang ditunjukkan responden yang

melibatkan diri dalam soal selidik ini adalah majoriti daripada pekerja yang telah bekerja dengan syarikat yang telah beroperasi atau mempunyai pengalaman melebihi daripada 30 tahun.

5.2.4 Analisa responden berdasarkan pengalaman kerja.

Bahagian ini akan menerangkan mengenai pengalaman kerja responden di syarikat yang mereka sedang berkhidmat. Kaedah peratusan digunakan untuk menganalisa data dan rajah di bawah menunjukkan bilangan responden mengikut pengalaman kerja.



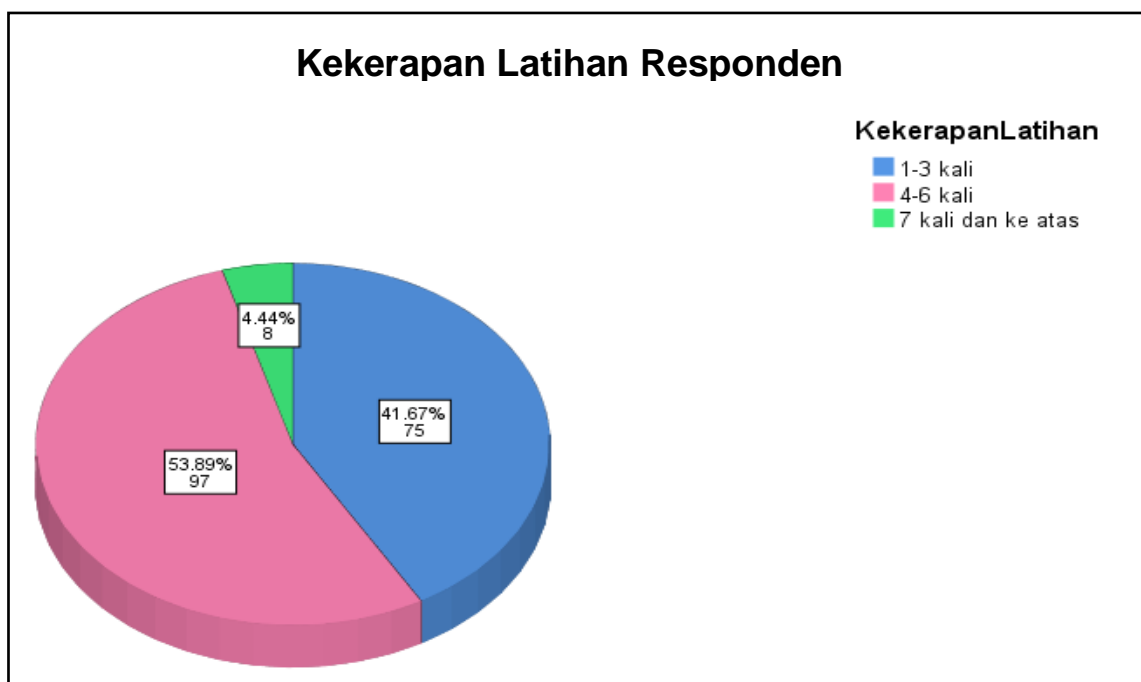
Rajah 5.4 : Carta Pai Pengalaman kerja Responden

Rajah 5.3 menunjukkan pengalaman kerja responden di syarikat mereka berkhidmat sekarang, tempoh pengalaman kerja yang disediakan adalah kurang dari 1 tahun, 1 hingga 3 tahun, 4 hingga 6 tahun dan 7 tahun dan ke atas. Hasil Analisa mendapati 62.22% daripada keseluruhan responden telah mempunyai

pengalaman kerja selama 1 hingga 3 tahun, 27.22% responden telah berpengalaman selama 4 hingga 6 tahun, manakala 6.11% responden yang mempunyai pengalaman 7 tahun dan ke atas, dan yang terakhir sebanyak 4.44% responden dengan pengalaman kerja kurang dari 1 tahun. Ini menunjukkan bahawa keseluruhan populasi responden yang menjawab soal selidik majoriti mempunyai 1 hingga 3 tahun pengalaman bekerja di syarikat pengurusan fasiliti. Data pengalaman kerja kakitangan sangat penting untuk menunjukkan pengalaman bekerja serta memberikan pandangan yang berbeza dalam menjawab soalan soal selidik ini berdasarkan pengalaman mereka.

5.2.5 Analisa responden berdasarkan kekerapan responden menjalani Latihan.

Bahagian ini akan menerangkan mengenai kekerapan responden menjalani Latihan dalam setahun di syarikat yang mereka sedang berkhidmat. Kaedah peratusan digunakan untuk menganalisa data dan rajah di bawah menunjukkan bilangan responden mengikut kekerapan Latihan yang telah dijalani.



Rajah 5.5 : Carta Pai Kekerapan Latihan Responden

Rajah 5.5 menunjukkan kekerapan Latihan yang dijalani oleh responden dalam masa satu tahun di syarikat pengurusan fasiliti yang sedang berkhidmat sekarang. Hasil data yang telah dianalisa menunjukkan 53.89% responden menjalani Latihan sebanyak 4 hingga 6 kali, manakala sebanyak 42.67% responden menjalani Latihan sebanyak 1 hingga 3 kali, dan 4.44% responden mempunyai kekerapan Latihan 7 kali dan ke atas. Oleh itu hasil daripada analisa yang dilakukan boleh disimpulkan bahawa majoriti syarikat pengurusan fasiliti di mana tempat responden sedang berkhidmat telah menyediakan kekerapan Latihan kepada pekerja mereka sebanyak 4 hingga 6 kali dalam masa satu tahun, data kekerapan Latihan ini penting untuk digunakan bagi pengumpulan data untuk kajian ini.

5.3 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF SATU

Bahagian ini bertujuan untuk menganalisa data bagi mencapai objektif pertama kajian iaitu mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti. Data yang diperolehi adalah kuantitatif dan data dianalisa menggunakan perisian SPSS. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data adalah melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang terdiri pekerja di dalam syarikat pegurusan fasiliti daripada syarikat GFM Sdn Bhd, Wangsa Ultima Sdn Bhd dan Edgenta mediserve Sdn Bhd.

Melalui instrumen yang digunakan, penyelidik menganalisa data yang diterima untuk menjawab objektif pertama dan menyatakan dapatan yang diperolehi dari kajian tersebut iaitu mengkaji amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Pengkaji menggunakan analisa min bagi menjawab objektif pertama kajian. Min ditakrifkan sebagai jumlah skor dalam taburan dibahagi dengan jumlah skor. Dengan melakukan analisa min, kajian ini dapat mengenalpasti nilai purata yang dihasilkan dari satu set data. Dalam soalan soal selidik ini, Analisa purata digunakan untuk mendapatkan nilai purata setiap data yang berkaitan dengan jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam bidang pengurusan fasiliti.

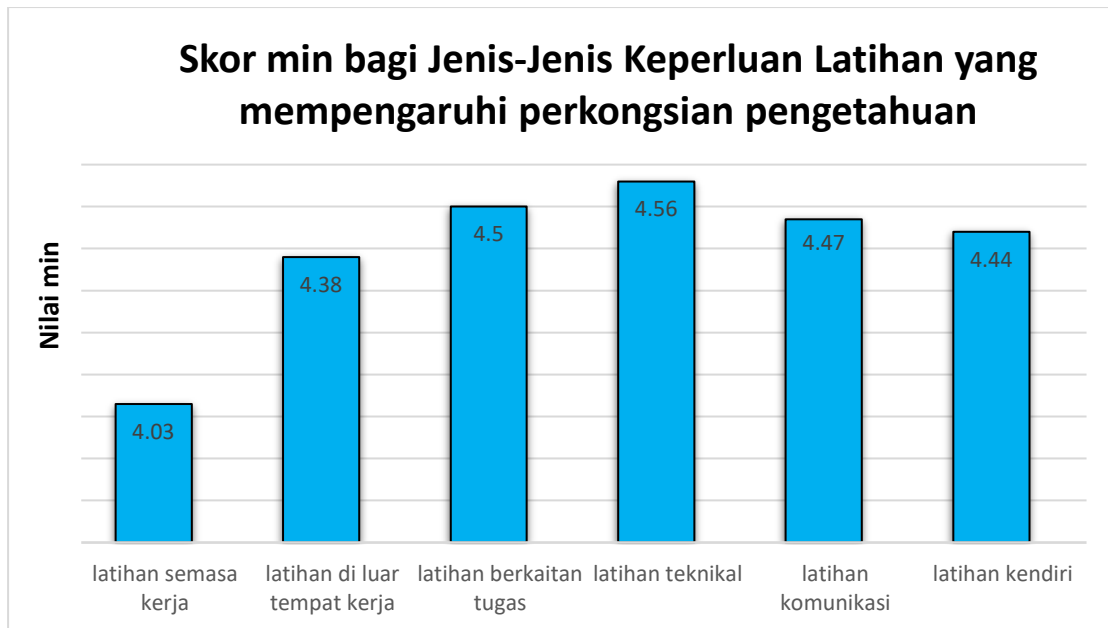
5.3.1 Analisa data bagi bahagian B: Menenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

Secara umumnya, bahagian ini dilakukan bagi Menenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti. Jenis-jenis keperluan latihan di bawah dikenalpasti sebagai jenis latihan

yang dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

Jadual 5.1 : Min bagi jenis-jenis keperluan latihan

Jenis Jenis Keperluan Latihan Yang Mempengaruhi Perkongsian Pengetahuan Dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.	N	MIN	RANK
1) Latihan teknikal merupakan proses yang membantu pekerja untuk meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka.	180	4.56	1
2) Pelaksanaan latihan berkaitan dengan tugas dapat mendorong keberkesanan sesuatu latihan menjadi lebih berkesan	180	4.5	2
3) Latihan komunikasi penting untuk pekerja kerana, di tempat kerja terdapat pelbagai alat yang tersedia untuk berkomunikasi seperti emel, telefon atau secara bersemuka	180	4.47	3
4) Latihan sendiri dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif.	180	4.44	4
5) Latihan di luar tempat kerja dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru serta dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan latihan.	180	4.38	5
6) Latihan semasa bekerja dapat membantu pekerja menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru.	180	4.03	6



Rajah 5.6: Carta min bagi jenis-jenis keperluan latihan

Jadual 5.1 dan rajah 5.6 menunjukkan skor min bagi amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti menggunakan perisian SPSS untuk menganalisa data soalan soal selidik. Merujuk pada **lampiran A** mendapati bahawa skala likert yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala 1 hingga 5 iaitu, skala 1 - sangat tidak setuju, 2 - tidak setuju, 3 – sederhana, 4 – setuju, 5 – sangat setuju.

Merujuk jadual 5.1, responden bersetuju bahawa jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti adalah proses keperluan latihan teknikal dengan skor min 4.56, dari 180 borang soal selidik yang telah lengkap dan dikembalikan, yang mana sebanyak 66.11% responden sangat setuju, 27.22% responden setuju, 4.44% sederhana, manakala 1.11% bagi tidak setuju dan sangat tidak setuju. dengan ini dapat disimpulkan bahawa responden adalah sangat setuju bahawa latihan teknikal dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam organisasi. Hal ini selaras dengan pendapat Jayne Thompson (2019) yang menyatakan bahawa latihan teknikal merupakan proses

membantu pekerja yang bekerja di dalam satu organisasi bagi meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka.

Manakala sebanyak 4.5 skor min diberikan oleh responden terhadap keperluan latihan yang berkaitan tugas mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam organisasi mereka, dengan skala sangat setuju adalah sebanyak 57.78%, setuju sebanyak 36.67%, diikuti sederhana sebanyak 3.89%, tidak setuju 1.11% dan sangat tidak setuju 0.56%. Ini bermakna responden sedar bahawa latihan yang berkaitan dengan tugas dapat mempengaruhi proses perkongsian di dalam organisasi mereka. Pekara ini selaras dengan pendapat yang telah dinyatakan oleh Ibrahim (2001), proses penyampaian atau perkongsian pengetahuan dan kemahiran yang berkaitan dengan tugas mereka dapat meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan.

Di samping itu, skor min bagi keperluan latihan jenis kemahiran komunikasi adalah 4.47, dimana peratusan bagi responden yang sangat setuju adalah 60%, setuju 29.44%, 7.78% bagi sederhana dan 2.78% responden menjawab tidak setuju. oleh itu majoriti responden menjawab sangat setuju, ini bermakna responden sedar bahawa keperluan latihan jenis kemahiran komunikasi dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan yang berlaku dan dilaksanakan di dalam organisasi mereka. Menurut Ramona Damian (2010) di dalam latihan komunikasi, ia diterangkan mengenai proses bagaimana komunikasi dijalankan melalui individu, dimana maklumat atau mesej disampaikan kepada individu yang lain semasa perkongsian pengetahuan di lakukan.

Sementara itu skor min sebanyak 4.44 terhadap keperluan latihan jenis sendiri, iaitu 59.44% responden menjawab sangat setuju, 30% bagi setuju, 6.67% sederhana, 2.78% untuk tidak setuju dan terakhir 1.11% adalah sangat tidak setuju. Oleh itu

majoriti responden yang menilai adalah sangat setuju bahawa latihan sendiri ini dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan, ianya dapat dilihat apabila pekerja dapat melihat diri mereka dengan lebih positif apabila proses perkongsian pengetahuan semasa latihan sendiri ini dilaksanakan.

Selain itu skor min bagi jenis keperluan latihan di luar tempat kerja adalah 4.38 dimana responden memberikan peratusan sebanyak 48.89% sangat setuju, 44.44% setuju, 3.33% sederhana, 2.22% tidak setuju dan akhir sekali 1.11% adalah sangat tidak setuju. oleh itu jelas menunjukkan bahawa kebanyakan responden setuju bahawa jenis keperluan latihan di luar tempat kerja dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam organisasi responden kerana, ia dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru serta dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan latihan. Pekara ini selaras dengan kenyataan yang telah dinyatakan oleh D naorem, (2016) bahawa latihan jenis ini adalah bertujuan bagi meningkatkan atau menambah kemahiran serta pengetahuan bagi melakukan kerja-kerja tertentu.

Skor min terendah yang diperolehi adalah 4.03, iaitu jenis keperluan latihan semasa kerja. Sebanyak 45.56% responden menjawab setuju, 32.78% responden menjawab sangat setuju, 15.56% sederhana, 4.44% tidak setuju dan 1.67% responden menjawab sangat tidak setuju. secara majoriti responden bersetuju bahawa latihan di tempat kerja dapat membantu p ekerja menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru.

Berdasarkan skor min untuk semua jenis keperluan latihan ini mendapati bahawa skor min tertinggi adalah jenis keperluan latihan teknikal dan yang terendah adalah dari jenis keperluan latihan semasa bekerja. Penilaian ini adalah berdasarkan hasil tindak balas responden dari tiga syarikat pengurusan fasiliti yang

telah dipilih dan yang telah beroperasi melebihi 10 tahun iaitu, GFM Sdn Bhd, Wangsa Ultima Sdn Bhd dan Edgenta Mediserve Sdn Bhd. Kesimpulannya, dapat dilihat bahawa keperluan latihan teknikal adalah salah satu jenis latihan yang terpenting dalam mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam syarikat pengurusan fasiliti di mana keperluan latihan jenis ini adalah penting untuk memastikan pekerja di dalam syarikat tersebut dapat memberikan mutu serta kualiti kerja yang baik dan positif kepada organisasi mereka . Pekara ini disokong oleh Matthew Bell (2016) yang menyatakan, hal ini dapat memberikan kebaikan kepada organisasi itu sendiri kerana mereka mempunyai pekerja yang berkemahiran. Selain itu ia dapat mengurangkan kos bagi pengambilan pekerja khas bagi kerja tertentu. Pekara ini juga dapat membantu pekerja itu sendiri untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja mereka. Di samping itu, jenis keperluan latihan yang lain juga merupakan jenis latihan yang penting dalam mempengaruhi perkongsian pengetahuan ini.

Inferens yang boleh dibuat berdasarkan skor min yang telah diperolehi bagi jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan mendapati Latihan teknikal merupakan jenis latihan yang paling mempengaruhi perkongsian pengetahuan kerana skor min yang diperolehi adalah yang paling tinggi dan

Implikasinya adalah kakitangan di dalam organisasi perkhidmatan pengurusan fasiliti dapat meningkatkan lagi kemahiran serta pengetahuan yang sedia ada di kalangan mereka. Selain itu organisasi dapat mengenalpasti jenis keperluan latihan yang dapat diberikan mengikut kesesuaian kepada pekerja di dalam organisasi mereka.

Cadangan yang boleh dibuat organisasi perlu melakukan analisa dan menilai setiap kakitangan mereka setelah latihan

dilaksanakan dan diberikan untuk melihat dan menilai sejauh mana proses penyampaian pengetahuan dan perkongsian ilmu telah mempengaruhi serta memberi kesan kepada individu dan pekerja yang terlibat, dalam membantu melaksanakan kerja mereka.

5.4 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF KEDUA

Bahagian ini bertujuan untuk menganalisa data bagi mencapai objektif kedua kajian iaitu menganalisa tahap Keperluan Latihan Pekerja Dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. Data yang diperolehi adalah kuantitatif dan data dianalisa menggunakan perisian SPSS. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data adalah melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang terdiri pekerja di dalam syarikat pegurusan fasiliti daripada syarikat GFM Sdn Bhd, Wangsa Ultima Sdn Bhd dan Edgenta mediserve Sdn Bhd.

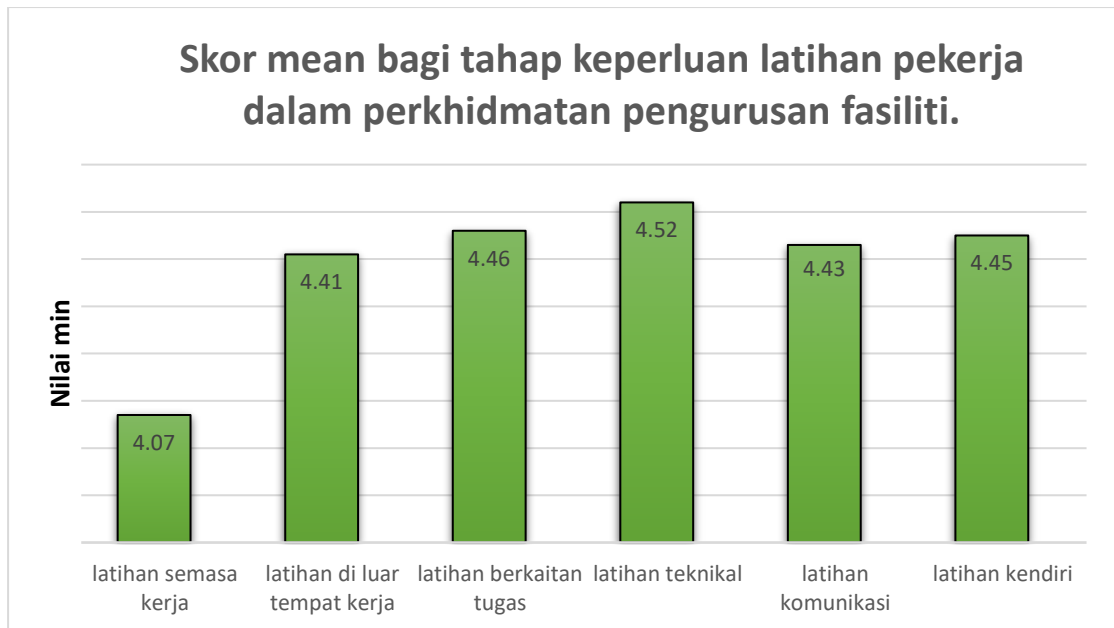
Melalui instrumen yang digunakan, penyelidik menganalisa data yang diterima untuk menjawab objektif kedua dan menyatakan dapatan yang diperolehi dari kajian tersebut iaitu mengkaji amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Pengkaji menggunakan analisa min bagi menjawab objektif pertama kajian. Min ditakrifkan sebagai jumlah skor dalam taburan dibahagi dengan jumlah skor. Dengan melakukan analisa min, kajian ini dapat mengenalpasti nilai purata yang dihasilkan dari satu set data. Dalam soalan soal selidik ini, analisa purata digunakan untuk mendapatkan nilai purata setiap data yang berkaitan dengan jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam bidang pengurusan fasiliti.

5.4.1 Analisa data bagi bahagian C: Menganalisa Tahap Keperluan Latihan Pekerja di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

Secara umumnya, bahagian ini dilakukan bagi Menganalisa Tahap Keperluan Latihan Pekerja di dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti. keperluan latihan yang dinyatakan di bawah dikenalpasti sebagai keperluan latihan yang diperlukan di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

Jadual 5.2 : Min bagi tahap keperluan latihan pekerja

Tahap Keperluan Latihan Pekerja Dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasilitas.	N	MIN	RANK
1) Saya mendapati kemahiran teknikal dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan tugas secara nyata.	180	4.51	1
2) Saya mendapati pekerja yang telah menjalani latihan yang berkaitan dengan tugas dapat meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan.	180	4.46	2
3) Saya mendapati latihan sendiri dapat membantu mewujudkan konsep sendiri yang positif serta membantu individu mencapai kesempurnaan diri.	180	4.45	3
4) Saya mendapati kemahiran komunikasi digunakan untuk semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi.	180	4.43	4
5) Saya mendapati pekerja yang telah menjalani latihan di luar tempat kerja dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka.	180	4.41	5
6) Saya mendapati organisasi akan memberikan latihan semasa bekerja jika berlaku kenaikan pangkat atau mempunyai pekerja baru.	180	4.07	6



Rajah 5.7 : Carta min bagi tahap keperluan latihan pekerja

Jadual 5.3 dan rajah 5.6 menunjukkan skor min bagi amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti menggunakan perisian SPSS untuk menganalisa data soalan soal selidik. Skala likert yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala 1 hingga 5 iaitu, skala 1 - sangat tidak setuju, 2 - tidak setuju, 3 – sederhana, 4 – setuju, 5 – sangat setuju.

Merujuk jadual 5.2, majoriti responden menyatakan bahawa mereka setuju dengan kenyataan yang diajukan pada bahagian C di borang soal selidik yang merujuk kepada tahap keperluan latihan pekerja dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

Bagi kenyataan yang mendapat skor min paling tinggi adalah kenyataan berkaitan latihan tenikal yang menyatakan bahawa kemahiran teknikal dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan tugas secara nyata dengan nilai min 4.51, di mana 63.33% jumlah responden menjawab sangat setuju, 28.33% menjawab setuju, 5.56% sederhana, 2.22% menjawab

tidak setuju dan 0.56% responden menjawab sangat tidak setuju. oleh demikian secara majoritinya hasil analisa mendapati responden sangat bersetuju dengan kenyataan yang diberikan. Ini menunjukkan bahawa tahap keperluan latihan teknikal ini amat diperlukan di dalam sebuah organisasi perkhidmatan pengurusan fasiliti untuk membantu pekerja mereka agar dapat melaksanakan tugas mereka secara nyata dengan baik dan menghasilkan kerja yang bagus dengan kemahiran teknikal yang dimiliki setelah dilatih dan diberikan kepada pekerja di dalam organisasi tersebut. Pekara selaras dengan kenyataan yang di buat oleh Jayne Thompson (2019) bahawa seorang pekerja memerlukan latihan teknikal ini apabila seorang pekerja tidak mempunyai kemahiran yang setaraf atau tidak memenuhi kehendak kerja mereka.

Seterusnya kenyataan yang mempunyai skor min kedua tertinggi sebanyak 4.46 adalah kenyataan berkenaan keperluan latihan berkaitan dengan tugas dapat meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan. Peratusan tertinggi adalah yang menjawab sangat setuju dengan peratusan 56.67%, seterusnya 35.56% menjawab setuju, 5.56% sederhana, 1.67% tidak setuju dan 0.56% responden sangat tidak setuju. Berdasarkan dapatan Analisa dibuat jelas menunjukkan bahawa reponden sangat setuju bahawa latihan berkaitan tugas ini diperlukan di dalam pekerja di dalam organisasi mereka kerana latihan berkaitan tugas ini dapat meningkat kualiti kerja yang di hasilkan oleh mereka, oleh demikian jelas menunjukkan bahawa latihan jenis ini merupakan salah satu keperluan di dalam organisasi mereka seperti yang dinyatakan oleh Ibrahim (2001), program latihan berkaitan tugas ini boleh mewujudkan rangsangan yang positif dan boleh meningkatkan respon pekerja yang positif serta keberkesanan latihan, jika latihan yang berkaitan dengan tugas dapat dilaksanakan secara teratur.

Manakala sebanyak 4.45 skor min diperolehi daripada kenyataan berkaitan keperluan latihan sendiri di mana 60% responden menjawab sangat setuju, 29.44% setuju, 7.22% sederhana, 2.22% tidak setuju dan 1.11% sangat tidak setuju. Berdasarkan Analisa yang diperolehi majoriti responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa latihan sendiri dapat membantu mewujudkan konsep sendiri yang positif serta membantu individu mencapai kesempurnaan diri. Ini membuktikan bahawa latihan sendiri merupakan latihan yang diperlukan di dalam organisasi. Ini kerana pekerja yang menjalani latihan sendiri ini akan dilatih untuk menguasai teknik-teknik konsep sendiri atau kemahiran yang bersesuaian dengan situasi mereka (Bakri zainal, 2016).

Seterusnya skor min bagi keperluan latihan kemahiran komunikasi mendapat skor sebanyak 4.43. Dengan nilai 58.33% responden menjawab sangat setuju, 31.11% setuju, 7.22% sederhana, 2.22% tidak setuju, dan terakhir 1.11% responden sangat tidak setuju. Peratusan responden yang menjawab sangat setuju adalah yang paling tinggi, ini menunjukkan bahawa responden sedar bahawa keperluan latihan kemahiran komunikasi ini adalah diperlukan di dalam organisasi mereka untuk digunakan bagi semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi.

Bagi kenyataan berkaitan keperluan latihan di luar tempat kerja pula mempunyai nilai skor min 4.41 dan berada pada tahap kedua paling bawah berbanding kenyataan-kenyataan yang lain. Sebanyak 50.56% reponden menjawab sangat setuju, 43.89% setuju, 2.78% sederhana, 1.67% tidak setuju dan 1.11% sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil analisa majoriti responden sangat setuju terhadap kenyataan bahawa pekerja yang telah menjalani latihan di luar tempat kerja dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka. Ini menunjukkan bahawa mereka sedar bahawa keperluan

latihan di luar tempat kerja diperlukan dan pekerja dapat memberikan hasil yang positif semasa melakukan kerja. Pekara ini selaras seperti yang dinyatakan oleh M. B. Muda (2003), bahawa pekerja berpeluang untuk mendapatkan latihan daripada pakar-pakar luar yang lebih berkualiti jika latihan di luar tempat kerja di laksanakan.

Akhir sekali adalah kenyataan yang skor min terendah iaitu 4.07, kenyataan ini adalah berkenaan dengan keperluan latihan semasa di tempat kerja. Nilai peratusan bagi skala yang diberikan oleh responden adalah 43.33% setuju, 35% sangat setuju, 16.11% sederhana, 4.44% tidak setuju, dan 1.11% sangat tidak setuju. Hasil analisa menunjukkan bahawa peratusan reponden setuju adalah berada pada tahap paling tinggi, ini bermakna responden setuju dengan kenyataan yang diberikan bahawa organisasi akan memberikan latihan semasa bekerja jika berlaku kenaikan pangkat atau mempunyai pekerja baru. Pekara ini bermaksud syarikat tersebut sedar bahawa latihan semasa kerja amat diperlukan jika sebuah organisasi mempunyai pekerja baru atau berlaku kenaikan pangkat. Pekara ini dapat dibuktikan melalui kajian bahawa dengan melaksanakan latihan semasa bekerja dapat membantu organisasi untuk meningkatkan produktiviti mereka sebanyak 1% hingga 2% (Koning, 2008).

Jelaslah di sini menunjukkan bahawa keperluan latihan teknikal adalah yang paling diperlukan oleh syarikat pengurusan fasiliti, ini adalah kerana ia mempunyai jumlah min yang paling tinggi berbanding jumlah min bagi tahap keperluan latihan yang lain. Pekara ini jelas menunjukkan bahawa responden faham dan tahu tahap bahawa keperluan latihan yang paling diperlukan bagi syarikat pengurusan fasiliti ini adalah keperluan latihan teknikal berbanding dengan keperluan latihan yang lain yang telah dinyatakan tersebut. Seperti yang telah dinyatakan oleh Alan Farley (2019) kemahiran teknikal dianggap sebagai perbuatan yang praktikal kerana ia membolehkan pekerja menyelesaikan

tugas yang diberikan secara nyata dan bukan sekadar teori sahaja. Oleh kerana pembangunan ekonomi yang semakin pesat membangun di seluruh dunia, maka kemahiran dan pengetahuan teknikal akan semakin berkembang pada masa hadapan.

Berdasarkan skor min inferens yang telah diperolehi bagi tahap keperluan latihan pekerja mendapati majoriti skor adalah berada pada tahap 4.0 dan ke atas ini menunjukkan bahawa keseluruhan responden bersetuju dengan kenyataan yang diberikan. Manakala Latihan teknikal merupakan jenis latihan yang paling diperlukan di dalam organisasi perkhidmatan pengurusan fasiliti kerana skor min yang diperolehi adalah yang paling tinggi berbanding dengan keseluruhan jenis latihan yang telah dinyatakan.

Antara implikasi adalah kakitangan pengurusan fasiliti dapat memperolehi pengetahuan dan kemahiran yang berkaitan dengan kerja mereka dan dapat membantu mereka untuk melakukan kerja mereka dengan betul dan dapat mengelakkan daripada berlakunya masalah ketika mereka sedang melakukan tugas mereka terutamanya apabila ia melibatkan sistem-sistem yang kompleks, oleh disebabkan itu pengurusan fasiliti perlu mempunyai pakar-pakar seperti *chargeman*, *wireman*, *safety and health officer* dan *competent person*, maka itu adalah kemahiran-kemahiran teknikal yang diperlukan dimana pekerja-pekerja biasa tidak boleh selesaikan.. Hal ini menyebabkan setiap kakitangan telah diberikan dan disediakan dengan keperluan latihan yang berkaitan dengan bidang masing-masing.

Cadangan yang boleh dilakukan pihak Jabatan latihan di dalam setiap organisasi perkhidmatan pengurusan fasiliti perlu fokus terhadap penyediaan latihan mengikut keperluan kerja kakitangan mereka untuk memastikan kemahiran yang diperolehi berkaitan tugas mereka.

5.5 DAPATAN KAJIAN BAGI OBJEKTIF KETIGA

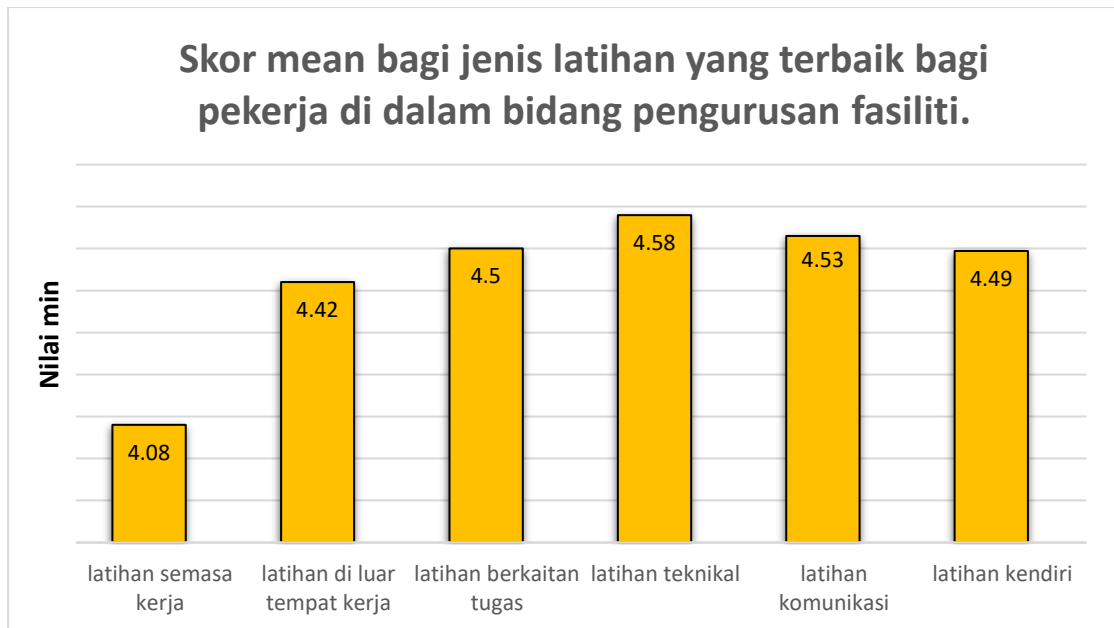
Bahagian ini merupakan hasil analisa data dalam mencapai objektif ketiga iaitu mencadangkan Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja Di Dalam Bidang Pengurusan Fasiliti. Bagi mencapai objektif kajian ini, borang soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan daripada tiga syarikat perkhidmatan pengurusan fasiliti, selain itu kaedah temubual separa struktur juga turut dilakukan untuk mendapatkan maklumat bagi objektif ini. Temubual ini dilakukan dengan mendapatkan maklumat dari pihak kakitangan daripada syarikat Global Facilities Management Sdn Bhd, kakitangan yang ditemuramah adalah terdiri daripada kakitangan dari bahagian pengurusan atasan dan operasi. Ianya dipilih kerana penyelidik ingin mendapatkan maklumat serta pandangan daripada pihak kakitangan yang memberikan Latihan dan kakitangan yang menerima Latihan di dalam organisasi tersebut untuk mencapai objektif ketiga. Temubual ini dilakukan bagi menyokong data serta hasil analisa yang diperolehi daripada borang soal selidik yang telah diedarkan.

5.5.1 Analisa data untuk borang soal selidik bagi bahagian D: Mencadangkan Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja di Dalam Bidang Pengurusan Fasiliti.

Secara umumnya, bahagian ini dilakukan bagi mencadangkan Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja Di Dalam Bidang Pengurusan Fasiliti. Jenis latihan di bawah dikenalpasti sebagai jenis latihan yang dilaksanakan di dalam syarikat pengurusan fasiliti.

Jadual 5.4 : Min bagi jenis latihan terbaik bagi pekerja

Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja Di Dalam Bidang Pengurusan Fasilitas.	N	MIN	RANK
1) Organisasi perlu menyediakan latihan teknikal bagi memupuk bakat pekerja mereka samada melalui latihan atau program perekrutan dalaman.	180	4.58	1
2) Latihan komunikasi perlu dilakukan bagi meningkatkan kemahiran berkomunikasi dikalangan pekerja.	180	4.53	2
3) Latihan berkaitan dengan tugas perlu dilakukan bagi tujuan meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap baik pekerja.	180	4.5	3
4) Pekerja perlu menjalani latihan sendiri bagi mewujudkan imej diri yang baik serta positif, yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja.	180	4.49	4
5) Kursus khas yang dianjurkan oleh organisasi dengan menggunakan bantuan pakar dari industri luar perlu dilakukan semasa pelaksanaan latihan di luar tempat kerja dibuat.	180	4.42	5
6) Latihan semasa bekerja perlu diberikan kepada pekerja lama dengan menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri terhadap teknologi yang baru.	180	4.08	6



Rajah 5.8 : Carta min bagi jenis latihan terbaik bagi pekerja

Jadual 5.4 dan rajah 5.7 menunjukkan skor min bagi amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti menggunakan perisian SPSS untuk menganalisa data soalan soal selidik. Merujuk pada **lampiran A** mendapati bahawa skala likert yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala 1 hingga 5 iaitu, skala 1 - sangat tidak setuju, 2 - tidak setuju, 3 – sederhana, 4 – setuju, 5 – sangat setuju.

Merujuk jadual 5.3, majoriti responden menyatakan bahawa mereka setuju dengan kenyataan yang diajukan dalam bahagian D di borang soal selidik yang merujuk kepada cadangan Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja di dalam Bidang Pengurusan Fasiliti.

Bagi cadangan yang mendapat skor min paling tinggi sebanyak 4.58 adalah cadangan berkaitan latihan tenikal yang menyatakan bahawa Organisasi perlu menyediakan latihan teknikal bagi memupuk bakat pekerja mereka samada melalui latihan atau program perekrutan dalaman. Sebanyak 66.11% responden sangat setuju, 27.78% setuju, 4.44% sederhana,

1.11% tidak setuju, dan 0.56% sangat tidak setuju. ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju terhadap kenyataan yang diberikan, Menurut Matthew Bell (2016), sesetengah pihak mencadangkan, organisasi itu sendiri perlu menyelesaikan masalah berkaitan keperluan kemahiran teknikal atau pengalaman khusus yang diperlukan oleh mereka, dengan memupuk bakat terhadap pekerja mereka sendiri, perkara ini boleh dilakukan dengan menghantar pekerja mereka menjalani latihan berkaitan teknikal atau mencipta program perekrutan dalaman.

Seterusnya skor min berkaitan cadangan latihan kemahiran komunikasi adalah 4.53, dengan kadar peratusan yang menjawab sangat setuju adalah 62.78%, setuju 29.44%, sederhana 6.11% dan tidak setuju 1.67%. kebanyakan responden menjawab sangat setuju terhadap cadangan di mana latihan komunikasi perlu dilakukan bagi meningkatkan kemahiran berkomunikasi dikalangan pekerja.

Manakala bagi kenyataan seterusnya mengenai cadangan terhadap latihan berkaitan dengan tugas perlu dilakukan bagi tujuan meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap baik pekerja pula mendapat skor min sebanyak 4.5, berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Chiaburu dan Tekleab (2005) terhadap 119 pekerja di USA, dan hasil kajian mendapati bahawa motivasi pekerja dan kemahuan untuk menerima pengetahuan serta kemahiran baru secara bersungguh-sungguh boleh ditingkatkan dengan melaksanakan program latihan yang berkaitan dengan tugas, perkara yang dinyatakan ini selaras dengan kehendak dan persetujuan responden dimana majoriti responden sangat bersetuju terhadap kenyataan yang diberikan dengan peratusan sebanyak 57.78%, manakala yang menjawab setuju adalah 36.67%, sederhana 3.89%, tidak setuju 1.11% dan sangat tidak setuju adalah 0.56%.

Selain itu cadangan terhadap latihan sendiri perlu dilakukan bagi mewujudkan imej diri yang baik serta positif, yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja pula mendapat skor min sebanyak 4.49. Sebanyak 61.67% responden sangat setuju, 30% responden setuju, 5.56% sederhana, 1.67% tidak setuju dan 1.11% sangat tidak setuju. Pekara ini jelas menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju bahawa cadangan terhadap latihan ini perlu dilakukan di dalam organisasi mereka. Menurut Bakri zainal (2016), organisasi yang melaksanakan latihan ini dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif.

Seterusnya skor min sebanyak 4.42 diperolehi daripada cadangan terhadap kursus khas yang dianjurkan oleh organisasi dengan menggunakan bantuan pakar dari industri luar perlu dilakukan semasa pelaksanaan latihan di luar tempat kerja dibuat. 50.56% responden sangat setuju, 44.44% setuju, 2.22% sederhana, 1.67% tidak setuju, dan 1.11% sangat tidak setuju. Majoriti responden sangat setuju dan menyokong cadangan yang diberikan dan perlu dilakukan di dalam organisasi mereka.

Akhir sekali adalah skor min terhadap cadangan mengenai latihan semasa bekerja sebanyak 4.00. Sebanyak 46.11% responden setuju, 33.89% sangat setuju, 15% menjawab sederhana, 3.89% tidak setuju dan 1.11% sangat tidak setuju. Hasil Analisa menunjukkan majoriti responden setuju terhadap cadangan yang diberikan iaitu latihan semasa bekerja perlu diberikan kepada pekerja lama dengan menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri terhadap teknologi yang baru. Hasil analisa yang diperolehi selaras dengan kenyataan yang diberikan oleh D Naorem (2016), iaitu organisasi akan memperolehi manfaat jika melaksanakan latihan jenis ini antaranya adalah pelatih atau pekerja sedang dalam latihan dapat memahami peraturan dan prosedur kerja ini kerana mereka sering terdedah kepada suasana kerja sebenar.

Inferens telah diperolehi bagi jenis latihan yang terbaik bagi pekerja mendapati majoriti skor adalah berada pada tahap 4.0 dan ke atas ini menunjukkan bahawa keseluruhan responden bersetuju dengan kenyataan yang diberikan. Manakala jenis Latihan teknikal merupakan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam organisasi perkhidmatan pengurusan fasiliti, ini kerana skor min yang diperolehi adalah yang paling tinggi berbanding dengan keseluruhan jenis latihan terbaik yang telah dinyatakan.

Implikasi yang diperolehi adalah kakitangan yang menerima dan menjalani latihan yang disediakan oleh organisasi mereka dapat meningkatkan kualiti kerja mereka dan menghasilkan kerja yang lebih baik kerana mereka telah diberikan pendedahan terhadap kemahiran dan cara kerja yang betul, selain itu mereka tidak keliru dengan kerja yang perlu dilakukan oleh mereka.

Antara cadangan yang boleh dilakukan pihak organisasi perlu memastikan mereka menyediakan kekerapan latihan yang seragam terhadap semua kakitangan mereka atau penglibatan daripada semua pihak, contohnya kekerapan latihan sebanyak paling minimum 4 kali dalam masa setahun untuk semua kakitangan mereka dan tiada yang terkecuali atau kurang ini kerana untuk memastikan pengetahuan yang diterima oleh mereka adalah selaras bagi memastikan mutu kerja yang diberikan berkualiti.

Akhir sekali ia menunjukkan bahawa cadangan bagi melaksanakan latihan teknikal adalah yang paling diperlukan oleh syarikat pengurusan fasiliti, ini adalah kerana ia mempunyai jumlah min yang paling tinggi berbanding jumlah min bagi tahap cadangan latihan yang lain. Pekara ini jelas menunjukkan bahawa responden bersetuju terhadap cadangan mengenai jenis latihan teknikal yang telah dinyatakan dan mereka merasakan

cadangan tersebut juga perlu dilaksanakan dalam organisasi tempat mereka bekerja berbanding cadangan lain yang dinyatakan. Seperti yang telah dinyatakan oleh Alan Farley (2019) kemahiran teknikal dianggap sebagai perbuatan yang praktikal kerana ia membolehkan pekerja menyelesaikan tugas yang diberikan secara nyata dan bukan sekadar teori sahaja. Oleh kerana pembangunan ekonomi yang semakin pesat membangun di seluruh dunia, maka kemahiran dan pengetahuan teknikal akan semakin berkembang pada masa hadapan.

5.5.2 Analisa data bagi temubual separa struktur: Mencadangkan Jenis Latihan Yang Terbaik Bagi Pekerja di Dalam Bidang Pengurusan Fasiliti.

Jadual 5.5 menunjukkan profil reponden yang merangkumi nama syarikat, nama penuh dan jawatan.

Jadual 5.4 : Profil Responden

SYARIKAT	NAMA	JAWATAN
Organisasi pengurusan fasiliti	Responden 1	Pengurus Fasiliti
	Responden 2	Penyelia

Kemudian, jadual 5.6 di bawah menunjukkan maklumat dan hasil dapatan dari responden yang ditemubual. Dari itu, hasil disusun dalam satu jadual mengikut susunan berdasarkan objektif yang ditetapkan.

Jadual 5.5: Hasil Temubual

Responden	Objektif	Dapatan
1. Mohd Noor Syafiq Bin Sohimi	Objektif pertama: Jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam syarikat.	<p>Antara keperluan latihan yang dilaksanakan dan lebih difokuskan di GFM yang boleh mempengaruhi perkongsian pengetahuan di mana ia menyebabkan latihan tersebut lebih berkesan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Latihan teknikal lebih membantu pekerja bagi meningkat kemahiran pekerja dan pengetahuan mengenai sistem yang perlu digunakan di dalam bidang pengurusan fasiliti • Latihan berkaitan dengan tugas lebih mempengaruhi perkongsian pengetahuan ini kerana pelaksanaan latihan ini akan menjadi lebih efektif kerana mengikut 'job description' setiap pekerja
	Objektif kedua: Tahap keperluan latihan pekerja	Berdasarkan kenyataan dari En. Syafiq latihan kemahiran teknikal sangat-sangat diperlukan,

	dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.	terutamanya apabila ia melibatkan system-sistem yang kompleks, oleh disebabkan itu pengurusan fasiliti mempunyai pakar-pakar seperti <i>chargeman, wireman, safety and health officer dan competent person</i> , maka itu adalah kemahiran-kemahiran teknikal yang diperlukan dimana pekerja-pekerja biasa tidak boleh selesaikan. Selain itu latihan berkaitan dengan tugas, latihan semasa bekerja, latihan di luar tempat kerja, latihan kemahiran komunikasi, dan latihan sendiri turut merupakan keperluan yang penting dan latihan tersebut juga perlu dilaksanakan di dalam setiap organisasi bagi memastikan mutu kerja setiap pekerja ditingkatkan.
	Objektif ketiga: Jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti.	En. Syafiq percaya bahawa organisasi yang memberikan latihan teknikal, latihan berkaitan dengan tugas serta kemahiran sendiri dapat membantu pekerja di dalam organisasi tersebut untuk memberikan kualiti kerja yang baik, positif serta berkesan.
2. Mohd Razmi Bin Ibrahim	Objektif pertama: Jenis keperluan latihan yang mempengaruhi	Berdasarkan pengalaman yang telah diterima oleh En. Razmi dengan menjalani latihan kemahiran teknikal

	<p>perkongsian pengetahuan di dalam syarikat</p>	<p>dan latihan berkaitan tugas dapat mempengaruhi perkongsian pengetahuan ke arah yang lebih baik, perkara ini telah dibuktikan melalui hasil kerja yang memuaskan diberikan oleh pekerja selepas menjalani latihan tersebut. Pekerja dapat melaksanakan kerja mereka mengikut job description yang telah ditetapkan dengan mudah kerana telah memahami cara kerja dan mempunyai kemahiran tau pengetahuan di dalam bidang yang mereka sedang lakukan.</p>
	<p>Objektif kedua: Tahap keperluan latihan pekerja dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.</p>	<p>Berdasarkan En Razmi, GFM akan menyediakan latihan kepada kakitangan mereka sekurang-kurangnya sebanyak dua kali dalam setahun. Oleh itu beberapa jenis latihan yang amat diperlukan oleh kakitangan GFM, terutamanya adalah latihan berkaitan kemahiran teknikal pekerja, latihan berkaitan kerja (tugas) pekerja, dan beberapa kemahiran lain mengikut jawatan/bidang masing-masing. Dua jenis latihan yang dinyatakan tersebut merupakan latihan utama yang diperlukan oleh pekerja. Namun begitu latihan semasa bekerja, latihan di luar tempat kerja, latihan kemahiran komunikasi dan</p>

		latihan sendiri juga merupakan keperluan latihan yang penting kepada setiap pekerja.
	Objektif ketiga: Jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti	En Razmi berpendapat bahawa berdasarkan pekara yang telah dinyatakan pada objektif pertama dan kedua latihan terbaik yang diperlukan oleh pekerja bagi organisasi GFM ini selain daripada Latihan komunikasi, Latihan sendiri, Latihan di tempat kerja dan Latihan di luar tempat kerja jenis Latihan kemahiran teknikal dan berkaitan tugas adalah antara Latihan yang sangat diperlukan dan perlu diutamakan

Berdasarkan jadual 5.6 hasil yang diperolehi daripada temubual separa struktur ini menunjukkan keputusan yang hampir sama seperti yang telah diperolehi daripada analisa data yang telah dilakukan untuk objektif pertama, kedua dan ketiga melalui kutipan data yang menggunakan kaedah borang soal selidik. Iaitu persamaan terhadap jenis-jenis latihan yang diperlukan bagi mencadangkan amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Antara dua jenis latihan yang sering dikemukakan adalah latihan berkaitan dengan tugas serta latihan kemahiran teknikal.

5.6 RUMUSAN

Kesimpulannya semua data dikumpulkan dan diproses menggunakan perisian SPSS. Peratusan statistik dan skor min disusun mengikut urutan. Berdasarkan hasil kajian, pengkaji memperoleh jawapan terhadap tiga objektif yang dinyatakan dalam bab satu. Data-data yang telah berjaya dikumpulkan dapat membantu pengkaji dalam memproses dan menganalisa data tersebut bagi mencapai objektif di dalam kajian ini. Hasil analisa dilakukan adalah bertujuan bagi mengetahui amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti melalui kutipan data hasil daripada pendedaran borang soal selidik dan hasil temubual. Selain itu jenis latihan yang dikenalpasti telah merujuk beberapa rujukan untuk mendapatkan hasil dapatan kajian yang boleh dipercayai. Oleh demikian sekiranya organisasi memahami setiap keperluan latihan pekerja yang diperlukan oleh kakitangan mereka, organisasi tersebut dapat mencapai dan memperolehi faedah/kebaikan yang optimum serta kelebihan daya saing yang kuat dikalangan pesaing dalam industri pengurusan fasiliti.

BAB ENAM

KESIMPULAN

6.1 PENGENALAN

Bab ini akan merangkumi penemuan dan kesimpulan kajian, di mana semua hasil penyelidikan akan dinyatakan dan dirumuskan untuk mencapai ketiga objektif yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis dan perbincangan yang telah dilakukan dalam bab lima, kesimpulan akan dibuat dalam bab ini dan cadangan akan dikemukakan bagi kajian lebih lanjut dan bertujuan untuk dijadikan sebagai rujukan penambahbaikan di masa depan.

6.2 RINGKASAN PERSOALAN KAJIAN

Kajian ini bertujuan bagi mengenal pasti apakah keperluan latihan yang diperlukan bagi mencapai keberkesanan dalam bidang pengurusan fasiliti.

6.2.1 Persoalan Kajian Pertama

Hasil daripada pembacaan dan penemuan penyelidik melalui instrumen soal selidik mengenai jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan di dalam bidang pengurusan fasiliti telah dikenalpasti dan mencapai persoalan pertama, melalui hasil analisa yang diperolehi daripada cronbarch's alpha seperti yang telah dinyatakan pada bab 5. Hasil perbincangan dan analisa pada bab 5 adalah berdasarkan rumusan daripada bab 1. Kandungan rumusan yang dibuat adalah meliputi jenis jenis latihan yang telah dikenalpasti iaitu latihan semasa bekerja, latihan di luar tempat kerja, latihan berkaitan dengan tugas, latihan teknikal, latihan kemahiran komunikasi, latihan sendiri. Setelah kajian ini dilakukan beberapa jenis keperluan latihan yang diperlukan telah dikenalpasti. Kajian ini membuktikan

bahawa keperluan latihan yang telah dikenalpasti tersebut penting dalam mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam organisasi Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

6.2.2 Persoalan Kajian Kedua

Pengkaji menyediakan soalan kaji selidik yang mengandungi enam indikator sebagai konstruk soalan untuk diberikan kepada responden. Sebelum soalan kaji selidik ini diedarkan pengkaji menemubual beberapa kakitangan dahulu bagi mengetahui sejauh mana tahap keperluan latihan pekerja dalam keperluan perkhidmatan pengurusan fasiliti. Persoalan kedua kajian ini telah dinyatakan dengan lebih terperinci di dalam bab lima. Hasil dapatan data dianalisa menggunakan peranti SPSS.

Keseluruhan bagi persoalan kajian kedua ini boleh dirumuskan bahawa sebahagian besar responden setuju dan sangat setuju tentang keperluan latihan pekerja dalam keperluan perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

6.2.3 Persoalan Kajian Ketiga

Analisis telah dilakukan dan bincangkan oleh pengkaji di dalam bab lima. Bagi mencapai persoalan kajian yang ketiga, maka hasil dapatan yang dibincangkan dalam bab 5 adalah berbentuk cadangan kepada jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang Pengurusan Fasiliti. Dengan adanya cadangan jenis latihan yang terbaik tersebut, mungkin akan menjadi panduan kepada pihak pengurusan yang terlibat dalam pengurusan perkhidmatan fasiliti, hal ini kerana jenis latihan yang bersesuaian dengan kakitangan hendaklah diberikan bagi memastikan produktiviti dan hasil kerja yang diberikan oleh kakitangan sentiasa memuaskan dan berkualiti serta dapat memudahkan urusan kerja kakitangan kerana latihan yang berkaitan dan bersesuaian dengan kerja yang mereka perlu lakukan.

6.3 IMPLIKASI KAJIAN

Merujuk kepada kerangka teori yang telah dibina di awal kajian berdasarkan sorotan kesusasteraan, kajian menunjukkan hasil kajian yang diperolehi dapat memberikan banyak sumbangan dalam pelbagai aspek. Berdasarkan kepada bukti pemerhatian yang telah dibincangkan secara terperinci dalam kajian ini, dapatan daripada hasil analisa data yang telah dijalankan dalam kajian telah menghasilkan dan mengeluarkan beberapa cadangan penambahbaikan yang boleh dijadikan rujukan, dipertimbangkan dan dilaksanakan oleh pihak pengurusan syarikat bagi mencadangkan amalan yang baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti.

Di samping itu, syarikat pengurusan fasiliti juga dapat membuat keputusan yang tepat dalam menentukan jenis keperluan latihan yang berkesan dan yang amat diperlukan untuk syarikat pengurusan fasiliti. Namun, tidak hanya dirujuk oleh Syarikat FM, tetapi juga dapat dirujuk oleh pihak yang berkepentingan, terutama syarikat yang menyediakan perkhidmatan bangunan dan kemudahan untuk menjadi perusahaan terbaik di Malaysia

6.4 LIMITASI KAJIAN

kesimpulan kajian ini mengambil kira batasan kajian. Sepanjang kajian ini, terdapat pelbagai batasan dan rintangan yang dihadapi. Antara halangan yang dihadapi adalah:

1. Kekangan masa untuk dianalisis kerana terdapat soal selidik yang lambat. Penyelidik menghantar 180 borang soal selidik kepada 3 syarikat pengurusan fasiliti dan mendapat maklum balas yang lambat daripada responden.
2. Kekangan waktu daripada pihak yang ingin dilakukan temubual secara separa struktur kerana pihak terlibat seringkali sibuk dan

mempunyai jadual yang padat, oleh itu penyelidik harus sentiasa mengingatkan pihak yang ingin ditemubual terhadap janji temu yang perlu dilakukan.

3. Analisis ini berdasarkan maklumat yang dikumpulkan dari sebilangan kecil responden hingga soal selidik tinjauan dapat menyebabkan kesimpulan yang salah diambil.
4. Perlu menghubungi setiap Syarikat FM berkali-kali sebelum menghantar pertanyaan tinjauan melalui e-mel kerana ada syarikat yang tidak memberikan maklum balas.

Walaupun begitu, masalah yang dinyatakan di atas tidak mengganggu proses penemuan penyelidikan. Masalah di atas dapat ditangani secara profesional oleh penyelidik. Pihak yang terlibat bekerjasama dan membantu penyelidik untuk menyelesaikan sampel kajian yang telah ditentukan responden dan mengurangkan masalah penyelidik ke tahap minimum. Oleh itu, secara keseluruhan kajian ini telah mencapai tujuan dan objektif yang telah ditetapkan.

6.5 CADANGAN

Kajian ini hanya tertumpu kepada keperluan latihan yang diperlukan bagi mencapai keberkesanan dalam bidang Pengurusan Fasiliti, berdasarkan sorotan kesusasteraan menunjukkan bahawa Keperluan latihan adalah penting kepada sesebuah organisasi, kerana prestasi dan kejayaan organisasi dapat dipengaruhi oleh latihan yang efektif. Suatu struktur latihan amat dikehendaki di dalam sesebuah organisasi untuk menghasilkan pekerja yang berkemahiran dan berkomitmen bagi memenuhi tuntutan yang sentiasa berubah akibat daripada persaingan global

Oleh yang demikian, sebagai cadangan dan skop kajian lanjutan adalah lebih baik sekiranya kakitangan diberikan latihan yang bersesuaian seperti latihan semasa kerja, latihan di luar tempat kerja, latihan berkaitan tugas, latihan teknikal, latihan kemahiran komunikasi dan latihan sendiri bagi membuktikan tahap keperluan latihan yang diperlukan dalam mempengaruhi tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan di dalam Pengurusan Fasiliti

Secara kesimpulannya, hasil kajian yang positif harus dilanjutkan dimasa akan datang untuk meningkatkan lagi amalan baik untuk keperluan latihan bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti. Penyediaan jenis keperluan latihan yang terbaik dan bersesuaian adalah tanggungjawab pihak organisasi untuk menyediakannya kepada kakitangan mereka supaya dapat memberikan hasil perkhidmatan yang baik serta memuaskan.

6.6 RUMUSAN

Hasil kajian ini mendapati bahawa organisasi di dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti perlu menyediakan latihan yang diperlukan bagi mencapai keberkesanan dalam bidang pengurusan fasiliti. Hal ini kerana peningkatan prestasi sesebuah organisasi dapat ditingkatkan dengan mempunyai pekerja yang berpengetahuan, berkemahiran serta berkomitmen tinggi, keperluan latihan diperlukan di dalam sebuah organisasi bagi memenuhi kehendak kerja mereka. bagi menghadapi saingan global tenaga kerja hendaklah dilatih mengenai kemahiran penyelesaian masalah dan kualiti secara berterusan supaya mereka lebih bersedia untuk menghadapi perubahan-perubahan yang akan berlaku. Oleh itu Jabatan latihan di dalam setiap organisasi perkhidmatan fasiliti perlu memastikan keperluan latihan disediakan dan diberikan dengan segera untuk mengelak dari berlaku sebarang masalah yang timbul berkaitan kerja. Keperluan latihan diperlukan apabila pekerja di dalam sesebuah organisasi kekurangan pengetahuan

atau kemahiran bagi menjalankan tugas tidak berada pada tahap yang memuaskan.

RUJUKAN

1. Fathin. (2015). Faktor Kejayaan Kritikal (Csf) Bagi Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (Qms) Di Organisasi Pengurusan Fasiliti (Fm)
2. Hilmi. (2014). Peranan Dan Kompetensi Pengurus Fasiliti Di Hospital Awam
3. Tuti & hakim. (2005). Struktur, Strategi Dan Prestasi Pengurusan Fasiliti
4. Faizah yunus. (2003). Analisa Keperluan Latihan. Universiti Malaya, Jabatan Pentadbiran Sosial Fakulti Sastera & Sains Sosial
5. Azman Ismail & Nurul Inani Ibrahim. (2010). Motivasi latihan sebagai pembolehubah penghubung antara program latihan dan keberkesanan latihan. Universiti Malaysia Sarawak, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
6. Rahmah Ismail, et al. (2013). Penentu Penglibatan Pekerja dalam Latihan Pembangunan Sumber Manusia Berhad. Universiti Kebangsaan Malaysia, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
7. Khairunneezam Bin Mohd Noor. (2004). Asas dan konsep program latihan sumber manusia dalam organisasi.
8. Elizabeth A. Smith, (2001), *"The role of tacit and explicit knowledge in the workplace"*, *Journal of Knowledge Management*.
9. Noorazah Md. Noora & Juhana Salimb. (2013). Model Perkongsian Pengetahuan dalam Organisasi Sektor Swasta di Malaysia dan Hubungannya dengan Inovasi dan Prestasi Organisasi, Universiti Kebangsaan Malaysia, Fakulti Teknologi dan Sains Maklumat.
10. Beth Hendricks. (2019) Knowledge Sharing: Definition & Process

11. Jayne Thompson. (2019). *The Importance Of Technical Training*
12. Alan Farley. (2019). *Technical Skills*.
13. Matthew bell. (2016). *3 Reasons Technical Skills Training Is The Best Investment To Make In Your Team*
14. Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS)
15. D naorem. (2016). *Off the Job Training Methods*
16. D naorem. (2016). *On the Job Training Methods*
17. WaQiuddin. (2011). Latihan dan Pembangunan
18. Karla Gutierrez. (2018) *Mind-blowing Statistics that Prove the Value of Employee Training and Development*
19. Bakri zainal. (2016) Kesan Latihan Kendiri Dinamik Terhadap Konsep Kendiri dan Perilaku Asertif Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik, Universiti Teknologi Malaysia, Fakulti Pengurusan.
20. Javeed Qasim. (2012). *Effectiveness of Training and Development in Private organization*.
21. Ramona Damian. (2010). *Communication Skill Training*.

BORANG SOAL SELIDIK

PERKONGSIAN PENGETAHUAN DI DALAM PERKHIDMATAN
PENGURUSAN FASILITI

Borang soal selidik ini digunakan untuk membuat tinjauan terhadap syarikat pengurusan fasiliti berkenaan perkongsian pengetahuan di dalam organisasi. Segala maklumat yang diberikan adalah SULIT dan hanya digunakan untuk tinjauan kajian semata-mata.

Bahagian A :

Berikut adalah kenyataan berhubung maklumat asas responden di dalam organisasi pengurusan fasiliti.

*(Sila ✓ tandakan di ruang yang berkenaan)

A1 : Nama Organisasi

Global Facilites Management Sdn Bhd	Edgenta Mediserve Sdn Bhd	Wangsa Ultima Sdn Bhd

A2 : Posisi

Pengurusan atasan	Pengurusan pertengahan	operasi

A3 : Tempoh Syarikat Telah Beroperasi

1 - 9 tahun	10 - 19 tahun	20 – 29 tahun	30 tahun dan keatas

A4 : Pengalaman Kerja Di Syarikat Sekarang

Kurang dari 1 tahun	1-3 tahun	4-6 tahun	7 tahun dan ke atas

A5 : Kekerapan menjalani latihan dalam setahun

1-3 kali	4-6 kali	7 kali dan ke atas

Bagi bahagian B dan C sila tandakan berpandukan seperti skala dibawah.

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

Bahagian B: Mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

ITEM	KENYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
B1	Latihan semasa bekerja dapat membantu pekerja menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru					
B2	Latihan di luar tempat kerja dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru serta dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan latihan.					
B3	Pelaksanaan latihan berkaitan dengan tugas dapat mendorong keberkesanan sesuatu latihan menjadi lebih berkesan					
B4	Latihan teknikal merupakan proses yang membantu pekerja bagi meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka					
B5	Latihan komunikasi penting untuk pekerja kerana di tempat kerja terdapat pelbagai alat yang tersedia untuk berkomunikasi seperti emel, telefon atau besemuka.					
B6	Latihan sendiri dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif.					

Bahagian C : Menganalisa tahap keperluan latihan pekerja dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti.

ITEM	KENYATAAN	SKALA				
		1	2	3	4	5
C1	Saya mendapati organisasi akan memberikan latihan semasa bekerja jika berlaku kenaikan pangkat atau mempunyai pekerja baru					
C2	Saya mendapati pekerja yang telah menjalani latihan di luar tempat kerja dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka.					
C3	Saya mendapati pekerja yang telah menjalani Latihan yang berkaitan dengan tugas dapat meningkatkan kualiti kerja yang dihasilkan.					
C4	Saya mendapati kemahiran teknikal dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan tugas secara nyata.					
C5	Saya mendapati kemahiran komunikasi digunakan untuk semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi					
C6	Saya mendapati latihan sendiri dapat membantu mewujudkan konsep sendiri yang positif serta membantu individu mencapai kesempurnaan diri.					

Bahagian D : Mencadangkan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti

Item	Kenyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
D1	Latihan semasa bekerja perlu diberikan kepada pekerja lama dengan menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri terhadap teknologi yang baru.					
D2	Kursus khas yang dianjurkan oleh organisasi dengan menggunakan bantuan pakar dari industri luar perlu dilakukan semasa pelaksanaan latihan diluar tempat kerja dibuat.					
D3	Latihan berkaitan dengan tugas perlu dilakukan bagi tujuan meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap baik pekerja.					
D4	Organisasi perlu menyediakan latihan teknikal bagi memupuk bakat pekerja mereka samada melalui latihan atau program perekrutan dalaman.					
D5	Latihan komunikasi perlu dilakukan bagi meningkatkan kemahiran berkomunikasi dikalangan pekerja.					
D6	Pekerja perlu menjalani latihan sendiri bagi mewujudkan imej diri yang baik serta positif yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja					

**KAJIAN TERHADAP PERKONGSIAN PENGETAHUAN DI DALAM
PERKHIDMATAN PENGURUSAN FASILITI.**

SOALAN TEMUBUAL

Bahagian A: Mengenalpasti jenis-jenis keperluan latihan yang mempengaruhi perkongsian pengetahuan dalam perkhidmatan pengurusan fasiliti.

- 1) Adakah latihan semasa bekerja dapat membantu pekerja menyesuaikan diri dengan mudah terhadap situasi kerja yang baru?
- 2) Adakah latihan di luar tempat kerja dapat membantu pekerja untuk menjana idea-idea yang baru serta dapat menumpukan lebih perhatian jika pihak luar yang memberikan Latihan?
- 3) Adakah pelaksanaan latihan berkaitan dengan tugas dapat menjadikan sesuatu latihan menjadi lebih berkesan?
- 4) Adakah latihan teknikal membantu pekerja meningkatkan kemahiran teknikal yang diperlukan di dalam pekerjaan seharian mereka?
- 5) Adakah latihan komunikasi penting untuk pekerja semasa berada di tempat kerja?
- 6) Adakah latihan sendiri dapat membantu pekerja untuk melihat diri mereka dengan lebih positif?

Bahagian B: Menganalisa tahap keperluan latihan pekerja dalam Perkhidmatan Pengurusan Fasilitas.

- 1) Adakah organisasi akan memberikan latihan semasa bekerja jika berlaku kenaikan pangkat atau mempunyai pekerja baru?
- 2) Adakah pekerja yang telah menjalani latihan di luar tempat kerja dapat berinteraksi dengan lebih berkesan apabila mereka melakukan rutin kerja harian mereka?
- 3) Adakah latihan berkaitan tugas adalah faktor yang mendorong program latihan menjadi lebih berkesan?
- 4) Adakah kemahiran teknikal dapat membantu pekerja dalam menyelesaikan tugas secara nyata?
- 5) Adakah kemahiran komunikasi dapat digunakan untuk semua hubungan samada bertujuan untuk pekerjaan atau peribadi?
- 6) Adakah latihan sendiri dapat membantu mewujudkan konsep sendiri yang positif serta membantu individu mencapai kesempurnaan diri?

Bahagian C: Mencadangkan jenis latihan yang terbaik bagi pekerja di dalam bidang pengurusan fasiliti

- 1) Adakah Latihan semasa bekerja perlu diberikan kepada pekerja lama dengan menjalani latihan semula bagi menyesuaikan diri terhadap teknologi yang baru?
- 2) Adakah kursus khas perlu dilakukan semasa pelaksanaan latihan diluar tempat kerja dibuat?
- 3) Adakah latihan berkaitan dengan tugas perlu dilakukan untuk meningkatkan kemahiran, pengetahuan dan sikap pekerja?
- 4) Adakah organisasi perlu menyediakan latihan teknikal bagi memupuk bakat pekerja mereka samada melalui latihan atau program perekrutan dalaman?
- 5) Adakah latihan komunikasi perlu dilakukan bagi meningkatkan kemahiran berkomunikasi dikalangan pekerja?
- 6) Adakah pekerja perlu menjalani latihan sendiri bagi mewujudkan imej diri yang baik serta positif yang diperlukan di dalam diri setiap pekerja?